


3 1761 11729738 2









Digitized by the Internet Archive  
in 2023 with funding from  
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761117297382>







CA1  
FN  
-E77



68

Government  
Publications

# Canada Firearms Centre

## Performance Report

For the period ending  
March 31, 2006



Canada



## The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of:

**Part I – The Government Expense Plan** provides an overview of federal spending and summarizes the key elements of the Main Estimates.

**Part II – The Main Estimates** directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before March 1.

**Part III – Departmental Expenditure Plans**, which is divided into two components:

- 1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail over a three-year period on an organisation's main priorities by strategic outcome(s), program activity(s) and planned/expected results, including links to related resource requirements. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are usually tabled on or before March 31 and referred to committees, which may then report to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(4).
- 2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of results achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

**Supplementary Estimates** directly support an *Appropriation Act*. The Supplementary Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in the subsequent appropriation bill. Parliamentary approval is required to enable the government to proceed with its spending plans. Supplementary Estimates are normally tabled twice a year, the first document in early November and a final document in early March. Each Supplementary Estimates document is identified alphabetically A, B, C, etc. Under special circumstances, more than two Supplementary Estimates documents can be published in any given year.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented  
by the Minister of Public Works and Government Services Canada, 2006

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: [www.tbs-sct.gc.ca](http://www.tbs-sct.gc.ca).

Available through your local bookseller or by mail from  
Publishing and Depository Services  
Public Works and Government Services Canada  
Ottawa (Ontario) KIA 0S5

Telephone: 613-941-5995  
Toll free: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)  
E-mail: [publications@pwgsc.gc.ca](mailto:publications@pwgsc.gc.ca)



## ***Foreword***

*Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens. They are at the heart of accountability in government.*

*Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective public reporting (provided in the Guide to the Preparation of Part III of the 2005-2006 Estimates - Reports on Plans and Priorities and Departmental Performance Reports: [http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr2/05-06/guidelines/guide\\_e.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr2/05-06/guidelines/guide_e.asp) ).*

*Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes (benefits to Canadians and Canadian society) and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.*

*This departmental performance report (along with those of many other organizations) is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site: <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estimate.asp> .*

*The Government of Canada is committed to continually improving reporting to Parliament and Canadians. The input of readers can do much to ensure that Departmental Performance Reports and other reports are enhanced over time.*

### **Comments or questions can be directed to:**

*Results-based Management Directorate  
Treasury Board of Canada Secretariat  
L'Esplanade Laurier, Ottawa, Ontario K1A 0R5*







# **Canada Firearms Centre**

**2005-2006**

## **Departmental Performance Report**

Part III - Departmental Performance Report

The Honourable Minister of Public Safety  
Ottawa, Ontario  
K1A 0G6  
(613) 993-1234  
www.cfc.gc.ca









# Canada Firearms Centre

**2005-2006  
Estimates**

## **Part III – Departmental Performance Report**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Stockwell Day', written over a horizontal line.

The Honourable Stockwell Day, P.C., M.P.  
Minister of Public Safety  
(Public Safety and Emergency Preparedness)







## Table of Contents

<b>SECTION I – OVERVIEW.....</b>	<b>1</b>
1.1 Minister’s Message .....	1
1.2 Message from the Commissioner .....	2
1.3 Management Representation Statement .....	3
1.4 Summary Overview .....	4
<b>SECTION II – ANALYSIS OF PERFORMANCE BY STRATEGIC OUTCOME.....</b>	<b>14</b>
2.1 Introduction .....	14
2.2 Results Achieved .....	14
<b>SECTION III – SUPPLEMENTARY INFORMATION.....</b>	<b>23</b>
3.1 Organizational Information.....	23
3.2 Perspective on Program Costs .....	24
Table 1: Comparison of Planned to Actual Spending .....	25
Table 2: Resources by Program Activity .....	26
Table 3: Voted and Statutory Items .....	26
Table 4: Services Received Without Charge .....	27
Table 5: Source of Non-Respendable Revenue .....	27
Table 6: Resource Requirements by Branch/Sector level .....	27
Table 7-A: 2005-2006 User Fee Reporting Template – User Fees Act .....	29
Table 7-B: 2005–2006 User Fee Reporting Template – Policy on Service Standards for External Fees .....	32
Table 8: Major Regulatory Initiatives .....	33
Table 9: Details on Project Spending.....	33
Table 10: Status Report on Major Crown Projects .....	33
Table 11: Details on Transfer Payments Programs .....	33
Table 12: Response to Parliamentary Committees, Audits and Evaluations.....	34
Table 13: Alternative Service Delivery .....	34
Table 14: Horizontal Initiatives .....	34
Table 15: Travel Policies .....	34
Table 16: Financial Statements of Department .....	35
Table 17: Canadian Firearms Program: Full Federal Government Costs.....	48
<b>SECTION IV – OTHER ITEMS OF INTEREST .....</b>	<b>49</b>
4.1 Introduction .....	49
4.2 Results Achieved .....	49
<b>INDEX .....</b>	<b>51</b>







# SECTION I – OVERVIEW

## 1.1 Minister's Message

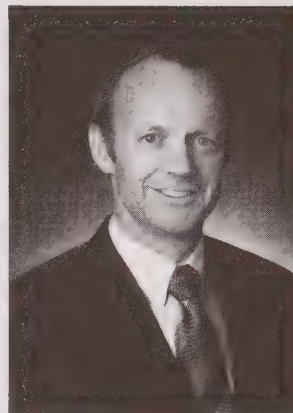
As Canada's Minister of Public Safety, I am pleased to provide Parliament with the Performance Report for the Canada Firearms Centre for the period ending on March 31, 2006.

The Canada Firearms Centre is part of the Public Safety Portfolio. The Portfolio also includes the Department of Public Safety, the Royal Canadian Mounted Police, the Canada Border Services Agency, the Canadian Security Intelligence Service, the Correctional Service of Canada, the National Parole Board, and three review bodies.

Working collectively in an integrated fashion, the Department and the Portfolio Agencies are dedicated to protecting Canadian families and their communities, to securing our borders and to increasing our preparedness to address public emergencies. I am confident that the Public Safety Portfolio will continue to fulfill its mandate of protecting Canadians from threats to their safety, while maintaining the rights and freedoms on which our open society depends.

This Report represents the risks, challenges, lessons learned and results achieved by the Centre in the delivery of the Canadian Firearms Program in fiscal year 2005-2006. On May 17, 2006, the Government announced the transfer of responsibility of the *Firearms Act* and its regulations to the Royal Canadian Mounted Police (RCMP).

I invite you to review the content of this report and, if you have inquiries, to consult the list of Centre contacts. You can also obtain more information on the Centre via the RCMP's Internet site, at: [http://www.cfc-cafc.gc.ca/default\\_e.asp](http://www.cfc-cafc.gc.ca/default_e.asp)



A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Stockwell Day', written over a horizontal line.

The Honourable Stockwell Day, P.C., M.P.  
Minister of Public Safety  
(Public Safety and Emergency Preparedness)



## 1.2 Message from the Commissioner

The responsibility for the Canadian Firearms Program, the *Firearms Act* and its regulations were transferred to the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) on May 17, 2006. The Canada Firearms Centre (CAFC) is now a new Service Line under the National Police Services program activity. What follows is the performance report for the Canada Firearms Centre for fiscal year 2005-2006. This Departmental Performance Report (DPR) represents the risks, challenges, lessons learned and results achieved by the dedicated staff of the Canada Firearms Centre in the delivery of the Canadian Firearms Program prior to the transfer of the CAFC and the Canadian Firearms Program to the RCMP.



This DPR builds on the Centre's commitment of transparent reporting to Parliamentarians and Canadians. It will be the last report produced by the Centre as a stand-alone department. Future performance reporting for the Firearms Program will be included within RCMP parliamentary reports. As Commissioner overseeing the Program, I look forward to meeting all current and future challenges in the delivery of the Canadian Firearms Program.

A handwritten signature in dark ink, reading "G. Zaccardelli". The signature is written in a cursive style with a horizontal line underneath.

G. Zaccardelli  
Commissioner OCT 20 2006




### 1.3 Management Representation Statement

I submit for tabling in Parliament, the 2005-2006 Departmental Performance Report (DPR) for the Canada Firearms Centre.

This document has been prepared based on the reporting principles contained in the *Guide for the Preparation of Part III of the 2005-2006 Estimates: Reports on Plans and Priorities and Departmental Performance Reports*:

- It adheres to the specific reporting requirements outlined in the Treasury Board Secretariat guidelines ;
- It is based on the Department's approved Program Activity Architecture structure as reflected in the Management Resources and Results Structure (MRRS);
- It presents consistent, comprehensive, balanced and reliable information;
- It provides a basis of accountability for the results achieved with the resources and authorities entrusted to it; and
- It reports finances based on approved numbers from the Estimates and the Public Accounts of Canada in the DPR.

  
G. Zaccardelli  
Commissioner OCT 20 2006

---

Note: throughout 2005-2006, the Canada Firearms Centre was a stand-alone department administering the Canadian Firearms Program separate from the RCMP. The performance, results achieved and financial reporting that follow reflect those attained by the previous management of the Centre.



## **1.4 Summary Overview**

This Departmental Performance Report is, for purposes of parliamentary performance reporting, a representation of the operating environment, the organizational structure, lessons learned and results achieved of the Canada Firearms Centre in fiscal year 2005-2006.

In 2006-2007, day-to-day operations of the Canada Firearms Centre and the Canadian Firearms Program will be overseen by the RCMP. Subsequent program reporting will be the responsibility of the RCMP.

### **1.4.1 Canada Firearms Centre's raison d'être**

#### **Mission**

The mission of the CAFC is to enhance public safety by helping reduce death, injury and threat from firearms through responsible ownership, use and storage of firearms, and by providing police and other organizations with expertise and information vital to the prevention and investigation of firearms crime and misuse in Canada and internationally.

#### **Values**

In pursuing its mission, the CAFC:

- Respects the lawful ownership and use of firearms in Canada and supports firearm users with quality service, fair treatment and protection of confidential information;
- Recognizes that the involvement of the provinces, other federal agencies, Aboriginal peoples, police organizations, firearm owners and users, safety instructors, verifiers, businesses, and public safety groups is essential for effective program delivery and achieving success;
- Commits to ongoing improvement and innovation in order to achieve the highest levels of service, compliance, efficiency, and overall effectiveness;
- Informs and engages its clients and stakeholders in reviewing and developing policy, regulations and legislation and in communicating critical information on program requirements and results;
- Manages its resources prudently to provide good value for money, and clear and accurate reporting of program performance and resource management; and
- Upholds the values and ethical standards of the Public Service of Canada and is committed to fair staffing, employee development and a work environment that encourages involvement and initiative.



## 1.4.2 Financial and Human Resources

### Financial Resources (\$ millions)

Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
82.3	82.3*	68.5*

### Human Resources (FTE's)

Planned	Actual	Difference
345 FTEs	371 FTEs	26 FTEs

\* Does not include \$1.95M for "Refunds of amounts credited to revenues in previous years" shown in the 2005-2006 Public Accounts for CAFC as an adjustment to the Main Estimates authority of \$82.3M and to total expenditures.

## 1.4.3 Operating Environment

During the 2005-2006 fiscal year, the CAFC's overall performance was affected mainly by initiatives set in motion the previous year. This included program changes required by the coming into force of certain regulations made under Bill C-10A and ongoing service contract negotiations to implement a modernized information management and technology infrastructure. The Firearms Program was significantly impacted by a legislated five-year firearms licence renewal requirement, and by the expiry of an amnesty for certain handguns as referenced under sub-section 12(6) of the *Firearms Act*. Also throughout this period, ongoing support was provided to the Office of the Auditor General (OAG) in conducting a review of the Firearms Program for the OAG's 2006 Status Report.

As stated above, firearms licence holders are required to renew their licences every five years as prescribed by the *Firearms Act*. On April 10, 2005 amendments to the *Firearms Act* and its supporting regulations affecting firearm owners and businesses came into effect. The licence renewal process was amended to improve efficiency and reduce administrative burdens for existing firearms owners. It also ensured that partners (e.g., spouses/common-law partners) of all licence holders can express concern about their safety or the safety of others at the time of licence renewal.

The first phase of licence renewals began in late 2004-2005. Communications materials were distributed to inform clients of their obligations, along with pre-filled forms to encourage compliance. Licence holders who did not renew within the prescribed timeframe were notified that their firearms registration certificates would be revoked. Note: licence holders without firearms may choose not to renew their license

The *Firearms Act*, which came into force December 1, 1998, contained provisions to prohibit certain handguns, commonly referred to as 12(6) handguns, which had previously been restricted. Individuals who had lawfully acquired and registered these types of handguns before 1995 and who continued to lawfully possess them, were grandfathered – i.e. they were entitled to retain possession, register, and acquire more of these newly prohibited handguns. A minority of individuals acquired their first handguns of this type between 1995 and 1998, while the handguns were still restricted. In 1998, when these handguns became prohibited, an Amnesty Order was issued giving the non-grandfathered individuals time to lawfully dispose of them. Bill



C-10A introduced changes that were designed to offer the same grandfather privileges to all individuals who acquired their first 12(6) handguns between 1995 and 1998. The Bill (C-10A) passed after the registration certificates issued under the former law expired and those individuals who acquired their first 12(6) handguns between 1995 and 1998 were not protected by the grandfather privileges and were not entitled to register their prohibited handguns. While the Amnesty was renewed several times, the Registrar of Firearms was mandated to refuse to issue registration certificates to these non-grandfathered individuals after the April 10, 2005 *Firearms Act* amendments came into effect and before the renewed Amnesty finally expired on December 31, 2005.

In early December 2005, some non-grandfathered owners of 12(6) handguns filed a class action lawsuit in Federal Court asking that the Court examine the grandfathering of those clients and direct the Registrar to issue registration certificates to individuals in the class. The Firearms Program was actively involved in preparing for the lawsuit. Apart from administrative requirements in refusing, revoking, amending, or issuing new registration certificates, the Registrar's Office continues to participate in reference hearings concerning the implications resulting from amendments to sub-section 12(6) of the *Firearms Act*.

Design and development of a modernized business system infrastructure had been previously negotiated in March of 2005 and planned for implementation in December 2005. In August 2005, the service provider notified CAFC that they were unable to meet the December implementation date and proposed a revised delivery date for the Spring of 2006. CAFC acknowledged the new date as it would allow a phased implementation approach and would help minimize risks associated with bringing all of the contracted deliverables in at once. Phased implementation began in December 2005 with the deployment of the new network and desktop equipment. In January 2006, CAFC performed a testing exercise on the Canadian Firearms Information System (CFIS) II to establish the status of the application and its readiness for acceptance. It was determined the application was not ready for acceptance or deployment in the Spring of 2006. In late March, a notice of default for performance and a partial stop work order were issued to the service provider of the application. Negotiators from PWGSC and the service provider are currently in discussions to determine the next steps. In the interim, CAFC is maintaining its existing infrastructure to ensure seamless and effective service delivery.

Towards the end of the fiscal year, CAFC priorities were impacted by the incoming government's announcement on changes to the Firearms Program and the introduction of Bill C-21 in Parliament. In particular, outreach activities were put in abeyance while the Government contemplated proposed changes to the Firearms Program. New legislative amendments were under development in support of the Government's commitment to revise gun control, including the implementation of a licence renewal fee waiver and refunds, and introduction of a one-year amnesty to protect current and previously-licensed owners of non-restricted firearms from prosecution.



### 1.4.4 Risks, Challenges and Lessons Learned

The table below summarizes the key risks, challenges and lessons learned with respect to activities undertaken by the Centre:

Activity	Risks / Challenges	Lessons Learned
<b>Program Activity: Maximize the public safety benefits of the <i>Firearms Act</i></b>		
<i>Licensing activities</i>	Understanding firearm owner behaviour in Canada continued to be a priority for the Centre, for example, clients who move or change address but do not advise the Centre or leave a forwarding address. Another challenge pertains to a minority of firearm owners who still do not renew their licence despite repeated attempts at simplifying client compliance.	CAFC realized that in an effort to increase client compliance, a new, simplified licence renewal form was required. A new streamlined application form was introduced in April 2005. The new forms, as well as a reminder notice, had a tremendous impact on improving the rate at which clients renew their licence. The changes in the form also reduced the administrative errors that were prevalent on previous forms. The new application has been well received by program clients and has increased the compliance rate with the <i>Firearms Act</i> . Also, the Program Advisory Committee sub-committee on Firearms Working Group proposed numerous changes to improve client services.
<i>Registration activities</i>	Accurate and up-to-date firearms information is essential. Law enforcement organizations and partners rely on information in the performance of their work. Dedicated efforts will continue to ensure the importance and high standard for data quality and integration is maintained.	Major enhancements made to the Program's on-line application portal allowed the firearms business community a more robust and user-friendly means to comply with their legislative requirements. Consultation on ways to improve and re-structure the Verifier's Network was undertaken with the firearms business community. A strategic approach to ensure alignment and adherence to regulatory requirements was undertaken.
<i>Supporting Infrastructure</i>	CAFC continued to review and analyze its infrastructure to ensure it supported the strategic direction of the Program such as improvements in IT technology; operational efficiencies; client service channels and improved client service.	CAFC continued to build on its organizational infrastructure for example, the hiring of Chief Firearms Officers in Western Canada. Enhanced client service channels were provided to clients. Since the new IT application was not ready, a phased implementation approach was introduced to minimize the risk associated with bringing all contracted deliverables in at once starting with deployment of a new network and desktop equipment.



Activity	Risks / Challenges	Lessons Learned
<b>Program Activity: Effective Management of the Program</b>		
<i>Strategic policy development and research.</i>	Resistance to firearms registration by non-compliant individuals, groups and organizations.	There is a need to strengthen relationships with associations of firearm owners. By so doing, a greater level of cooperation may minimize organized resistance and misunderstanding of the Program.
<i>Legislative / regulatory assessment and proposals.</i>	Ongoing debate about gun control and policy proposals impacting the Firearms Program and its stakeholders may, to some extent, affect CAFC's relationship with its stakeholders, clients and Canadians.	Significant investments have been made in building relationships with diverse client and stakeholder groups. These activities are beneficial to the CAFC in its efforts to develop a balanced approach to firearms control and to stakeholders who can help explain the Program to Canadians. CAFC will continue to develop and maintain broad based relationships with client and stakeholder groups.
<i>Consultations/Communications</i>	Successful and meaningful consultation/communication with clients and stakeholders in a politically sensitive environment.	Communications materials were developed to meet specific needs of clients (e.g. older Canadians). Consultation put in abeyance to allow time for incoming Government to review legislation and regulations.
Corporate service	<p>Program management (e.g. Finance and HR) is obligated to meet the same mandatory reporting and operational requirements as larger departments. These reporting requirements placed a strain on the organization's HR, finance and administrative capacities.</p> <p>The Program is experiencing the aging of its workforce and will need to focus increased attention on succession planning as well as innovative, targeted recruitment initiatives.</p>	In order to reduce attrition to a healthy level, new methodology such as employee well-being programs and work-life balance initiatives were proposed.



### **1.4.5 Alignment of CAFC's Strategic Outcome to the Government of Canada's Outcome in Canada's Performance Report**

The Canada Firearms Centre contributed to Canada's performance through its alignment to the Government of Canada outcome of safe and secure communities that are reflective of the incoming Government's priority of protecting Canadian families and communities by strengthening the justice system. CAFC's contribution, performance and results achieved in support of the overall Government of Canada outcome is summarized below and in Section 2.

### **1.4.6 Overall Departmental Performance: Progress on Priorities**

The CAFC set five priorities in its 2005-2006 *Report on Plans and Priorities* spanning the three year period commencing with 2005-2006, the fiscal year this Departmental Performance Report covers. Since the priorities were for the most part 'on-going', work accomplished during 2005-2006 is representative of significant progress made towards minimizing firearm-related risks to public safety. The priorities documented in the Centre's 2005-2006 *Report on Plans and Priorities* are:

- Priority 1:* Begin implementation of amendments to the *Firearms Act* and regulations;
- Priority 2:* Continue to improve program delivery and client service;
- Priority 3:* Leverage and expand new and existing partnerships to enhance compliance with the *Firearms Act*;
- Priority 4:* Restructure CAFC operations; and
- Priority 5:* Solidify elements of the Management Accountability Framework (MAF).

This section of the DPR focuses on the progress and achievements within each of these priority areas during the 2005-2006 period.

#### **Priority 1 – Begin implementation of amendments to the *Firearms Act* and Regulations**

In December 2004, the Government announced that regulations supporting the *Firearms Act* had been amended to enable legislative changes contained in Bill C-10A to be brought into force. These amendments were designed to improve service delivery and streamline processes. Some key changes introduced were:

- Modification to the means by which a client would renew his/her firearms licence; and
- Amendments to the firearms transfer process which eliminates a layer of approval and streamlines the process (e.g. Chief Firearms Officer (CFO) approval for non-restricted firearms).

These changes were brought into force on April 10, 2005, and were incorporated into the operations of the Canadian Firearms Program.

In 2005-2006 significant efforts were made to inform and educate clients on their responsibilities under the *Firearms Act* and how these changes would impact them. To this end, the Program issued various business and police bulletins, close to 300,000 notices to clients on licence renewal, eligibility to possess certain types of firearms (12(6)) and changes to the *Firearms Act*.

In February of 2006, the CAFC began development of project charters and schedules for the implementation of regulated requirements for Public Agents and Gun Shows.



## Priority 2 – Continue to improve program delivery and client service

As a result of the legislative changes introduced in April 2005, the CAFC was able to implement a new licence renewal infrastructure which included simplified application forms, streamlined processes and client service improvements to promote compliance. The modified licence renewal application was directly sent to clients ninety days prior to their licence expiring. The application was pre-populated with client information previously collected thus eliminating complexity for the client. A reminder notice is sent to those clients yet to return the renewal application thirty days prior to their licence expiring. The time required for the Program to process a renewal application has been reduced due to the simplification and pre-population of the new form.

### *Data Quality*

A significant improvement to data quality and integrity has been made by the Centre. Changes have been tracked since 2000 and a Data Quality Plan has been developed. Under this plan, 134 issues were identified of which 114 were addressed by the end of 2005-2006. The remaining issues are being addressed of which six have solutions in development. The CAFC also undertook a number of initiatives aimed at assuring the quality of registration data such as enhancing the verifier's network, but deferred work on import/export data, pending implementation of the importation and exportation regulations in 2007.

### *Verifier's Network*

Firearms verification is a process to standardize and ensure high quality of firearms description information. The verifier's network has been a critical component of the Program since inception. A strategic approach was taken to ensure that the network continues to be well aligned with program direction and adherence to legislative requirements. The Centre consulted firearms businesses and verifiers in an effort to enhance verification. The intent was to ensure the network is performing to its fullest capacity. This project was initiated in the Summer of 2005 and is on-going.

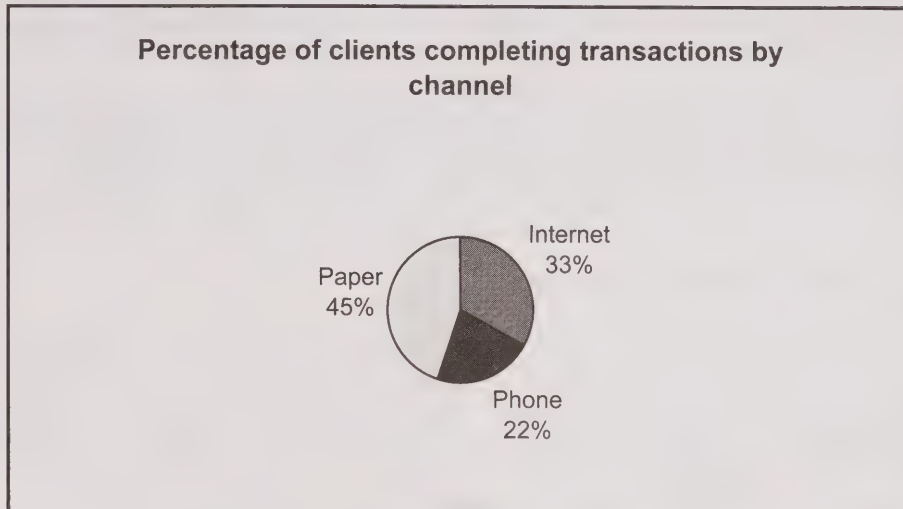
### *Service channels available to individuals*

Part of CAFC's vision is to provide relevant, timely and accessible client services and information via numerous channels in response to individual, business, law enforcement and partner needs regarding firearms control in Canada. The CAFC offers a variety of services to its clients either through the use of Internet, telephone or paper transactions. The services are summarized in the following table:

	Internet	Telephone	Paper
General enquiries	X	X	X
Order forms	X	X	
Apply for a licence			X
Register a firearm	X		X
Enquire about application status	X	X	
Transfer firearms	X	X	X
Verify a firearm (also in person)		X	X
Change address	X	X	X
Authorization to transport application		X	



The pie chart below shows the percentage of clients completing transactions through the use of the three service channels.



The Program's centralized call centre received over 900,000 calls during the 2005-2006 period. As well, CAFC's Web site acts as a gateway to electronic services and provides accurate, timely, accessible information on all facets of the organization, the *Firearms Act* and its compliance activities.

CAFC continues to promote services to its client base through over-the-counter services provided by the Chief Firearms Officers or through direct mail-outs that provide key information to allow clients to keep abreast of certain program activities. Examples of these mail outs are legislative changes that impact certain clients directly and pre-populated licence renewal forms in order for the client to continue to maintain a valid firearms licence.

Major enhancements were made to the Program's on-line application submission portal, allowing the firearms business community a more robust and user friendly means to comply with legislative requirements. As well, a project was initiated during the 2005-2006 period to review the technical infrastructure and operational requirements of the Canadian Firearms Registry On-Line (CFRO).

This strategy is in line with the CAFC commitment to on-going improvement and innovation in order to achieve the highest levels of service, regardless of the delivery channel.

### **Priority 3 – Leverage and expand new and existing partnerships to enhance compliance with the *Firearms Act***

The Canadian Firearms Program could not succeed without the cooperation and assistance of its many provincial partners and federal colleagues, which include provincial Chief Firearms



Officers, the Royal Canadian Mounted Police<sup>1</sup>, the Canada Border Services Agency, the Department of Justice Canada, Department of Foreign Affairs and International Trade Canada and firearms stakeholder groups and associations. Federal / Provincial contribution agreements or Memoranda of Understanding continue to be used to meet the requirements for the Program. As a result of the change in government, further progress on developing and enhancing service delivery models with provincial and federal partners were put on hold.

As well as for individuals, the CAFC made significant efforts in 2005-2006 to inform and educate the policing and business community, through bulletins, meetings and consultation sessions, to better inform them on the changes to the Program and the impact they would have on workloads as a result of the amendments to the *Firearms Act* and associated regulations.

#### **Priority 4 – Restructure CAFC operations**

Prior to 2005-2006, there was one Chief Firearms Officer (CFO) who managed the provinces of British Columbia, Alberta, Saskatchewan and Manitoba, as well as the three territories. In order to better respond to local stakeholders needs, further enhance public safety and strengthen program visibility in each province/territory, starting in June 2005, the Minister appointed a Chief Firearms Officer in each of these provinces. These new CFOs will be able to better address the specific requirements and circumstances of firearm owners, businesses, law enforcement agencies, public health professionals and other interested parties in delivering the Firearms Program in each jurisdiction and in the territories.

The CAFC and its partners focused on simplifying and streamlining their processes and organizational structures to further promote efficiencies and improvements in client service. This also allowed alignment with the April 2005 change to the legislative framework of the Program.

Some initiatives that deserve mention:

- Review and revise hours of operation to better support clients across Canada's time zones and seasonal demand;
- Development of a process map for firearms officer duties to ensure consistent service delivery across the country; and
- Development of an outreach strategy in consultation with provinces and the Program Advisory Committee.

#### **Priority 5 – Solidify elements of the Management Accountability Framework**

CAFC was successful on several fronts in solidifying elements of the Management Accountability Framework for which management was assessed and accountable in fiscal year 2005-2006. Specifically, Treasury Board Secretariat acknowledged progress made by CAFC in a number of areas, such as:

- Completion of the required staffing to secure internal capacity required to meet the financial requirements of a stand-alone department;
- Continue enhancement to CAFC's internal financial analysis, accounting operations, and financial systems capacity;

---

<sup>1</sup> As the responsibility for the Canadian Firearms Program and day-to-day operations of the Canada Firearms Centre were transferred to the RCMP, it will no longer be considered to be a federal partner to CAFC.



- Designation of the Canadian Firearms Information System II redesign as a Major Crown Project that led to the establishment of a sound governance structure and oversight that detailed accountabilities and a management structure that outlined the process of resolving issues; and
- Rating for eight additional MAF indicators were raised to an acceptable level of performance.

In closing, TBS acknowledged that, going forward, added attention and efforts will be required in such areas as integrated human resources and business planning; oversight of the Firearms Information System redesign project; demonstration of an active response to recommendations stemming from the 2006 Auditor General Report; and alignment with the plans and priorities of the new Government concerning the Firearms program.



## SECTION II – ANALYSIS OF PERFORMANCE BY STRATEGIC OUTCOME

### 2.1 Introduction

CAFC has one strategic outcome which is “*the risks to public safety from firearms in Canada and international communities are minimized*”. This section presents a breakdown of CAFC’s performance and results achieved during 2005-2006 to support the attainment of its strategic outcome.

### 2.2 Results Achieved

As stated in CAFC’s Program Activity Architecture (PAA), the long-term strategic outcome of the CAFC is that “the risk to public safety from firearms in Canada and international communities are minimized” through its operational program activities of “maximize the public safety benefits of the *Firearms Act*” and “effective management of the Program”. The achievement of this outcome can be measured by:

- Reduced access to firearms by those who pose a threat to public safety;
- Useful information for policing and law enforcement purposes;
- Safe use and storage of firearms; and
- Efficient, client-centred services and streamlined processes.

These expected results for the operational program activity can be reported through its PAA sub-activities which are:

- Licensing;
- Registration;
- Justice System Support;
- Border Control;
- International Initiatives; and
- Public / Stakeholder Outreach.

Results achieved in support of the program activity “effective management of the program” are provided in Section 4 of this Report.

#### 2.2.1 Licensing

In order to possess or acquire firearms in Canada, individuals must hold a valid Possession and Acquisition Licence (PAL) (*note; this is the only licence available to new firearms applicants older than 18 years of age*). Individuals also need a valid firearms licence to purchase ammunition. There are two other licences available to individuals within Canada:

- *Possession only Licence (POL)*: this type of licence was introduced as a means to recognize long-term ownership of firearms. A POL does not allow the acquisition of additional firearms but allows possession of firearms owned prior to December 1, 1998; and
- *Minor’s Licence*: this licence is available to persons under 18 years old who wish to borrow non-restricted firearms for specific activities, such as target practice or hunting. Licensed minors cannot acquire firearms.



As of March 31, 2006, there were 1,964,988 valid individual firearm licences.

**Chart 1: Valid licences as of March 31, 2006 (source of data is the CFIS)**

Province/Territory	POL	PAL	Minor	Total
Newfoundland and Labrador	44,686	27,702	104	72,492
Nova Scotia	70,418	18,386	894	89,698
Prince Edward Island	6,247	1,867	nil	8,114
New Brunswick	73,578	16,595	nil	90,173
Quebec	290,449	231,963	77	522,489
Ontario	312,576	218,016	3,399	533,991
Manitoba	52,565	35,935	182	88,682
Saskatchewan	60,214	43,324	155	103,693
Alberta	123,351	94,480	622	218,453
British Columbia	138,916	80,433	158	219,507
Yukon	2,608	3,704	48	6,360
North West Territories	1,792	4,544	nil	6,336
Nunavut	283	4,717	nil	5,000
<b>Total</b>	<b>1,177,683</b>	<b>781,666</b>	<b>5,639</b>	<b>1,964,988</b>

In 2005-2006, the Firearms Program issued 265,487 new firearms licences to individuals and 4,273 licences to business as summarized in Chart 2.

**Chart 2: Number of firearms licences issued in 2005-2006**

Licence Type	Issued in 2005-2006
Possession Only:	108,917
Possession & Acquisition:	153,519
Minors:	3,051
<b>Total issued to Individuals</b>	<b>265,487</b>
Total issued to businesses	4,273
<b>Grand Total</b>	<b>269,760</b>

### *Business licences and inspections*

All businesses and organizations that make, sell, possess, handle, display or store firearms or ammunition require a valid Firearms Business Licence. All employees of these businesses who are required to handle firearms on the job must have a valid firearms licence. All firearms in a business inventory must have been verified by an approved verifier and registered. Businesses must submit to periodic inspections by the firearms officer to confirm that they are storing firearms and conducting business in a safe and lawful manner. As of March 31, 2006, there



were 4,273 licensed businesses under the *Firearms Act* of which 2,334 are licensed only to sell ammunition.

There were 861 approved shooting clubs and 852 approved shooting ranges in Canada as of December 31, 2005. The *Firearms Act* and regulations set out the safety standards of shooting clubs and ranges, ensuring the safety of patrons and the general public. These clubs and ranges are subject to inspections by firearms officers. Range inspections ensure that they are constructed in such a way as to minimize threat to users and the public.

### *Safety training*

Firearm education is a fundamental element of the Canadian Firearms Program that ensures that a firearm user has basic firearm safety training. To obtain a firearms licence an applicant must have satisfied the requirements of the Canadian Firearms Safety Course or have been alternatively certified. The course ensures that all those who use a firearm are fully aware of their responsibility for the safe handling, transport and storage of firearms. During the 2005-2006 period, 44,311 individuals took either the Canadian Firearms Safety Course (36,472) or the Canadian Restricted Firearms Safety Course (7,839). Chart 3 summarizes the number of persons who completed the courses over the past seven years. It clearly demonstrates that since 2000-2001, the statutory deadline by which individuals required to be in possession of a firearms licence, a steady-state of individuals continue to seek safety training to acquire a firearms licence.

**Chart 3: Number of Individuals who have completed safety training**



*Note: the number of individuals who completed safety training in 2004-2005 was revised from previous reported number of 39,921 to 43,731 following completion of year-end statistics.*

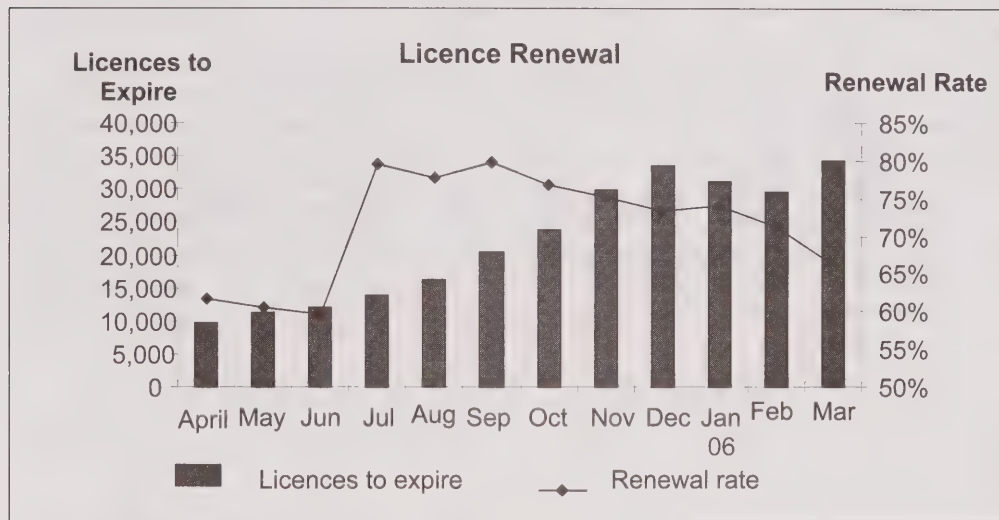
### *Individual licence renewal*

A firearms licence for an individual is valid for five years, at which point the individual must apply to renew. The Program has taken steps to streamline the renewal process. To promote compliance a pre-populated renewal application was mailed to the client for completion. In 2005-2006, a total of 265,194 licences for individuals (POL & PAL) needed to be renewed. Since the Program is beginning the first renewal cycle, peak volumes of renewals did not occur



until November 2005. The Program is expected to renew approximately 400,000 licences per year. With the introduction of pre-populated licence renewal forms, the renewal rate increased from approximately 60% to 80%. The renewal rate averaged at 78% in 2005-2006. The 22% of non-renewing firearms owners are an issue of concern. Over 48,000 people allowed their licences to expire resulting in 149,000 firearms being in illegal possession in 2005-2006 alone. The Centre has taken steps to follow-up with both clients and law enforcement to ensure the proper disposal of these firearms.

**Chart 4: Number of licences renewed by individuals in 2005-2006**



#### *Licence refusals and revocations*

Licensing of an individual requires a variety of background checks. Applicants are screened to detect potential risks to public safety based on the initial application. Continuous eligibility screening is conducted through the life of the licence to identify any public safety risks that may arise overtime.

During 2005-2006, initial application screening led to the refusal of 348 firearms licence applications and continuous eligibility screening led to the revocation of 2,262 firearms licences on public safety grounds. As of March 31, 2006, the total number of refusals or revocations since December 1, 1998 is 6,331 (Refusals) and 11,002 (Revocations).

**Chart 5: Number of Licence Refusals and Revocations (by year)**

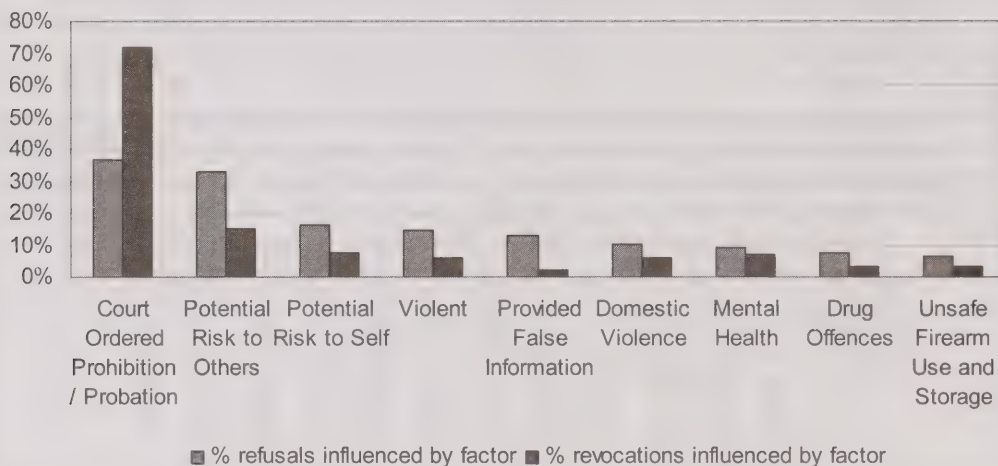
	Refused	Revoked
2005-2006	348	2,262
2004-2005	423	2,384
2003-2004	875	2,494
2002-2003	1,437	1,688
2001-2002	2,121	798
2000-2001	820	652
1999-2000	303	617
1998-1999	4	107
Total	6,331	11,002

Note: FY 1998-1999 start date is December 1<sup>st</sup>, 1998 for collection of data.



A Chief Firearms Officer (CFO) has the authority under the *Firearms Act* to refuse an application for a licence or revoke an issued firearms licence. The reasons for the refusals and the revocations are presented in Chart 6, with the most frequent reason being court-ordered prohibition/probation.

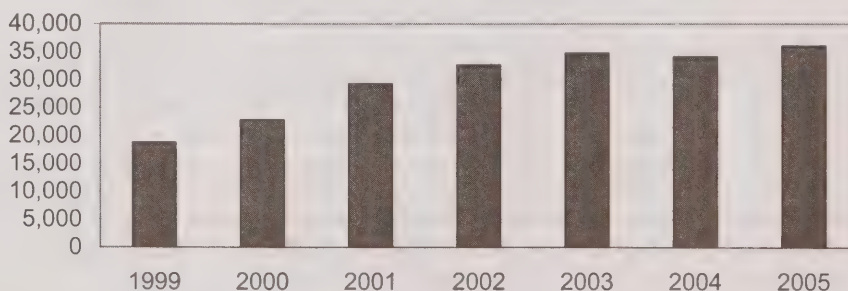
**Chart 6: Reasons for licence refusals & revocations (by order of highest frequency)**



Note: a refusal or revocation can be influenced by more than one reason hence the total percentage for all categories of frequency may equal more than 100%.

The *Firearms Act* also requires the courts to notify the CFO of all firearms prohibition orders. Anyone applying for a firearms licence is screened against prohibition and probation orders and if an applicant is linked to any of these orders, they are refused a firearms licence. The CFO will revoke the licence of any individual; individuals are issued a notice with the particulars of the court order and instructed to turn in their licence. In addition, the Registrar of Firearms revokes the registration certificates of these individuals and instructs on the disposition of the firearms. Firearm prohibition and probation orders are captured in the Canadian Police Information Centre (CPIC) Persons Files and form part of the background and continuous eligibility checks. In 2005, over 35,000 individuals were prohibited from possessing firearms.

**Chart 7 - Persons prohibited from possessing a firearm  
(Statistics available by calendar year only)**





The Program also relies on information from municipal, provincial and federal courts in determining whether an individual is a potential threat to public safety. These court orders are typically civil in nature. A match against these court orders may result in the firearms officer conducting an investigation that may lead to a revocation or a change in licence conditions.

In 2005, 3,417 court orders of both prohibition and probation, and civil orders matched 2,804 CFIS clients. These court orders led to 1,609 clients having their licences revoked.

## 2.2.2 Registration

The registration of a firearm provides links between firearms and their rightful owners, thereby enhancing owners' accountability for safe storage and use of firearms. Recording firearms information helps police and other public-safety officials carry out investigations efficiently and effectively by quickly tracing a firearm to its last legal owner and facilitate the recovery and return of lost or stolen firearms to their rightful owner.

In 2005-2006, the Firearms Program registered 373,772 firearms. A breakdown by class of firearms is presented in Chart 8. As of March 31, 2006, a total of 7,079,855 firearms were registered to individuals and businesses throughout Canada (Chart 9).

**Chart 8: Number of firearms registered by class**

Class of Firearm	New Registrations for 2005-2006	Firearms Registered as at March 31, 2006
Non-Restricted	326,255	6,455,279
Prohibited	15,710	221,456
Restricted	31,807	403,120
<b>Grand Total</b>	<b>373,772</b>	<b>7,079,855</b>

**Chart 9: Number of firearms registered by class and province / territory as of March 31, 2006.**

PROVINCE/TERRITORY	Non-restricted	Prohibited	Restricted	Grand Total
British Columbia	745,513	30,847	73,456	849,816
Alberta	731,152	23,600	63,524	818,276
Manitoba	308,554	6,554	14,143	329,251
Saskatchewan	354,323	8,471	20,461	383,255
Ontario	1,965,091	85,011	145,153	2,195,255
Quebec	1,521,082	49,988	53,463	1,624,533
New Brunswick	268,518	5,814	10,904	285,236
Nova Scotia	290,899	7,782	14,259	312,940
Prince Edward Island	22,103	790	1,422	24,315
Newfoundland / Labrador	178,731	1,659	3,586	183,976
Northwest Territory	17,859	346	964	19,169
Yukon Territory	18,901	434	1,319	20,654
Nunavut Territory	10,955	52	133	11,140
International	21,553	104	331	21,988
Other	45	4	2	51
<b>Grand Total</b>	<b>6,455,279</b>	<b>221,456</b>	<b>403,120</b>	<b>7,079,855</b>

Note: "Other" includes no firearm location provided and no province specified



The Canadian Firearms Registry monitors the disposition of registered firearms. This monitoring not only assists in understanding the movement of firearms but disposition information can be crucial in crime investigations. In 2005-2006, individuals and businesses disposed of 194,075 firearms.

**Chart 10: Disposition of Firearms**

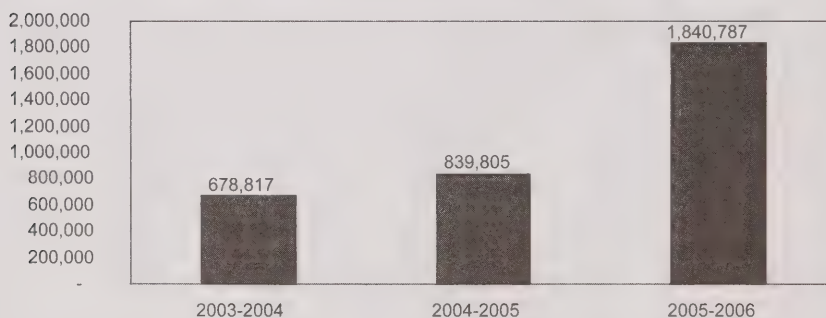
STATUS	Non Restricted	Prohibited	Restricted	Grand Total
Deactivated	378	203	173	754
Destroyed	16,258	1,187	539	17,984
Exported	157,596	7,351	10,390	175,337
<b>Grand Total</b>	<b>174,232</b>	<b>8,741</b>	<b>11,102</b>	<b>194,075</b>

### 2.2.3 Justice System Support

The Canadian Firearms Registry On-line (CFRO) is a subset of the Canadian Firearms Information System. The system is available to Canadian police agencies via the Canadian Police Information Centre (CPIC) system to assist them when responding to calls and in performing investigations. As a searchable application, police officers may query firearm-related information such as the serial number or registration certificate number of a firearm, or the name, address and firearms licence number of an individual. CFRO provides police with immediate access to the information they need in their investigational and operational activities. On-going support is provided to law enforcement agencies on a case-by-case basis. Chart 11 shows how the use of the CFRO tool continues to increase.

**Chart 11: Canadian Firearms Registry On-line queries**

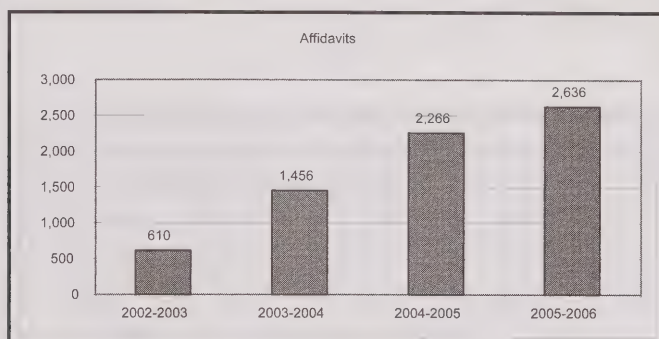
#### CFRO Queries



The Program assists the policing community and Crown prosecutors by preparing affidavits that certify licensing or registration information related to individuals or firearms. Typically, affidavit requests are to determine what firearms an individual has registered to them, or to determine if a given firearm is registered. This certification is based on data maintained and controlled by both the Chief Firearms Officer and the Registrar. In the 2005-2006 period, 2,636 affidavits were prepared. As shown in Chart 12, the number of affidavits produced for legal proceedings has continued to increase for the past four years.



**Chart 12: Number of Affidavits Produced (by Canadian Firearms Registry only)**



The Centre also operates a 1-800- Police help line that answers firearm and licence-related questions for the law enforcement community. In 2005-2006, the Centre answered over 2,000 such calls, emails and faxes. In addition, the Centre also provides statistical and legislative information, on an ad-hoc basis, to law enforcement agencies across the country on both legal and illegal firearms upon request.

As well, the Commissioner of Firearms met with a number of Chiefs of Police and police associations throughout the year. Discussions focused on potential justice system impacts of Bill C-10A (an Act to amend the *Firearms Act* and the *Criminal Code*) and hearing from police how Firearms Program information supports officer safety and firearms investigations.

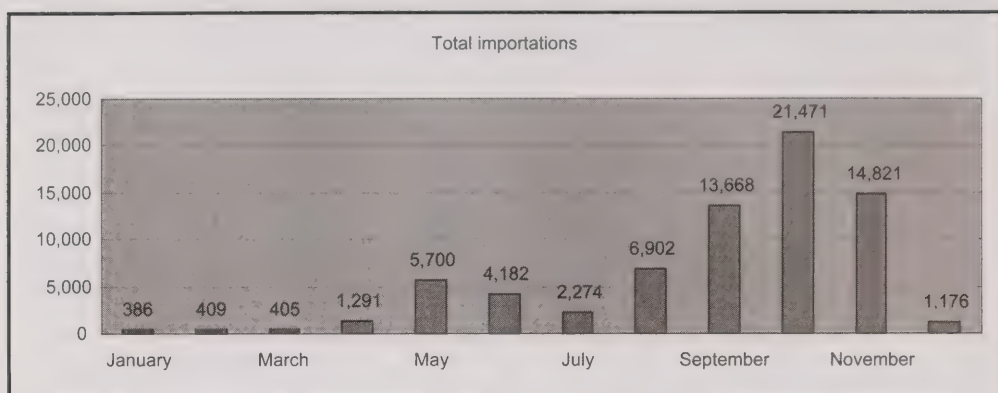
## **2.2.4 Border controls**

One of the main policy objectives of Canada's firearms legislation is to combat illicit trafficking and smuggling of firearms. Greater legislative controls over the importation and exportation of firearms are included in the *Firearms Act*. Separate offences for smuggling and trafficking are included in the *Criminal Code*. The Program has supported a number of international initiatives dealing with import, export and transit controls of firearms consistent with Canada's legislative objective.

The CAFC works closely with Canada Border Services Agency (CBSA) to ensure compliance with the *Firearms Act*. To provide support to the Government's firearms control initiative CBSA has enhanced its control, inspection, and security requirements for firearms. CBSA is committed to a responsible enforcement program while maintaining the quality of its border services. The RCMP is committed to supporting the Anti-Smuggling Initiative. In 2005, non-residents temporarily imported 72,685 firearms into Canada.



**Chart 13: Imports of firearms by non-residents into Canada**



*Note: CBSA statistics are only available by calendar year.*

As well, CBSA seizes firearms at border crossings. Chart 14 identifies by type, the number of firearms seized.

**Chart 14: Firearms seized by CBSA in 2005 (by class)**

Non-restricted	113
Restricted	246
Prohibited	136
Total firearms seized at the border	495

*Note: CBSA statistics are only available by calendar year*

## 2.2.5 International Initiatives

The Canada-U.S. Firearms Trafficking Consultative Group of the Cross Border Crime Forum, co-chaired by CAFC, continued to work towards meeting the objectives of the Working Group Action Plan. For example, the U.S. Bureau of Alcohol, Tobacco, Firearms and Explosives (ATF) and the RCMP signed a Letter of Agreement to exchange information via an electronic firearms tracing system for firearms found at crime scenes. The Canada-U.S. Consultative Group on Firearms Trafficking also supports key initiatives of the Security and Prosperity Partnership of North America.

The CAFC participated in the Canadian Delegation to the United Nations Second Biennial Meeting of States to Consider the Implementation of the *Programme of Action (PoA) to Prevent, Combat and Eradicate the Illicit Trade in Small Arms and Light Weapons in All Its Aspects* held at UN headquarters in New York City.

## 2.2.6 Public / Stakeholder Outreach

Preparatory work was initiated for outreach activities such as, suicide prevention/medical practitioners; the Police Working Group of the Program Advisory Committee; and performance standards consultations and surveys/updates. These activities have been postponed to allow the incoming government time to review these activities in light of the government's priority to revise gun control.



## SECTION III – SUPPLEMENTARY INFORMATION

### 3.1 Organizational Information

During 2005-2006, the Canada Firearms Centre was an agency within the portfolio of departments reporting to the Minister responsible for Public Safety and Emergency Preparedness Canada (now referred to as Public Safety). The Centre worked in partnership with federal and provincial partners to deliver firearms services across Canada while pursuing its objective of minimizing risks to public safety from firearms for Canadians. A Program Advisory Committee (PAC) of non-CAFC representatives advised the Minister through the Commissioner on matters pertaining to the Firearms Program. The PAC met on two occasions during the fiscal year, however, PAC sub-committees, such as the Firearms Working Group, met on a regular basis throughout the year and were instrumental in the making of operational and client service improvements.

CAFC is organized to provide effective firearms services in a fiscally responsible manner. Headquarters operations and the Canadian Firearms Registry are located in the National Capital Region. Regionally, Chief Firearms Officers' operations are located within each province while the Central Processing Site is located in Miramichi, New Brunswick. A national information technology system, the Canadian Firearms Information System, supports CAFC's licensing and registration operations.

CAFC's organization consisted of two operational units supported by three support functions.

#### Operational Units:

- Registration, Licensing and Supporting Infrastructure (*managed by the Chief Operating Officer*); and
- Policy, Communications and Consultation (PCC) (*managed by the Director General of PCC*).

#### Support Units:

- Finance and Administration (*managed by the Chief Financial Officer*);
- Human Resources (*managed by the Director of HR*); and
- Legal Services (*provided by Department of Justice*).

The Registrar of Firearms is appointed by the Commissioner. Under the provisions of the *Firearms Act*, the Registrar is responsible for the decision-making and administrative work related to the issuance of registration certificates to individuals and businesses, carrier licences to businesses, and import and export authorizations. The Registrar also approves the transfer of firearms. The Registrar maintains and operates the Canadian Firearms Registry (CFR). The principal role of the CFR is the identification, classification and registration of all firearms and the revocation of registration certificates. The CFR handles problematic applications and eligibility issues, performs Canadian Police Information Centre and Restricted Weapon Registration System (RWRS) checks, provides support to police and prosecutors, technical advisor role to firearm owners, and responds to queries from the public and from government officials.

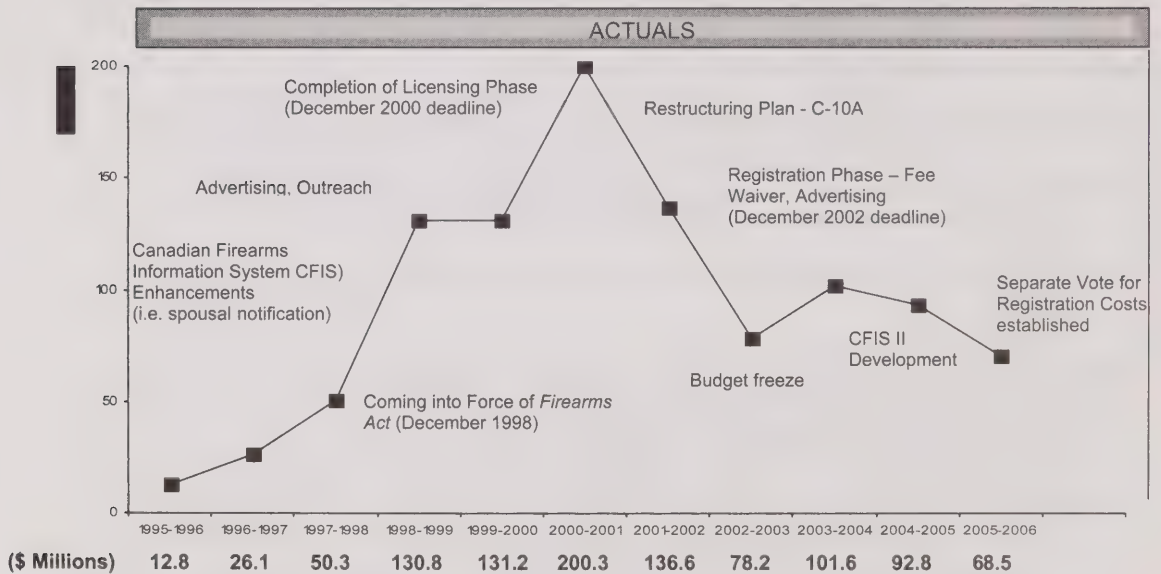
The Director, Licensing, oversees the operations of services administered by Chief Firearms Officers within provinces and territories. Federal CFOs deliver services in Newfoundland and Labrador, British Columbia and Yukon, Alberta and Northwest Territories, Saskatchewan and



Nunavut and, Manitoba. In Ontario, Quebec, Nova Scotia, New Brunswick, and Prince Edward Island, provincially-appointed Chief Firearms Officers deliver services on behalf of the federal government and are funded through contribution agreements.

## 3.2 Perspective on Program Costs

The Canadian Firearms Program remains a complex, technical and multi-jurisdictional program. This, combined with a highly charged public environment and with legislated licensing and registration deadlines, resulted in significant early implementation costs. The table below depicts the costs incurred by CAFC in support of the Program since the passage of the *Firearms Act* in December 1995 to the end of 2005-2006. Parliament approved a funding allocation of \$82.3 million for the Centre in 2005-2006 which represents an 18% reduction from the \$100.3M approved for 2004-2005. Year-end expenditures for 2005-2006 totalled \$68.5 million<sup>1</sup> a decline of approximately 65% from the high of \$200M in 2000-2001, (completion of the licensing phase).



<sup>1</sup> Does not include \$1.95M for "Refunds of amounts credited to revenues in previous years" shown in the 2005-2006 Public Accounts for CAFC as an adjustment to the Main Estimates authority of \$82.3M and to total expenditures.



### 3.3 Financial Tables

**Table 1: Comparison of Planned to Actual Spending**

(\$ millions)	2003–2004	2004-2005	2005–2006			
	Actual	Actual	Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Total Actuals
Maximize the public safety benefits of the Firearms Act						
Total	101.6	92.8	82.3	82.3	82.3	68.5 <sup>1</sup>
Less: Non-respendable revenue	(16.4)	(11.3)	N/A	(18.2)	N/A	(21.9)
Plus: Cost of services received without charge	4.4	3.8	N/A	4.4	N/A	3.6
Total Departmental Spending	89.6	85.3	N/A	68.5	N/A	46.6
Full-time Equivalents	309	325	N/A	345	N/A	371

Variance Explanation	
<b>Main Estimates:</b> \$82.3 million <b>Total Actuals:</b> \$68.5 million	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Delay in implementation of CFIS II and the planned operation of new system in the last quarter of the fiscal year led to operating variance.</li> <li>• Activities in contribution program did not occur at the level planned.</li> </ul>
<b>Planned FTEs:</b> 345 <b>Actual FTEs:</b> 371	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Increase due to influx of licence renewal applications</li> </ul>

<sup>1</sup> Does not include \$1.95M for "Refunds of amounts credited to revenues in previous years" shown in the 2005-2006 Public Accounts for CAFC as an adjustment to the Main Estimates authority of \$82.3M and to total expenditures.



**Table 2: Resources by Program Activity**

2005–2006								
(\$ millions)	Budgetary						Plus: Non-Budgetary	Total
	Operating	Capital	Contributions	Total: Gross Budgetary Expenditures	Less: Responsible Revenue	Total: Net Budgetary Expenditures	Loans Investments and Advances	
<b>Maximize the public safety benefits of the Firearms Act</b>								
Main Estimates	68.3	0.0	14.0	82.3	0.0	82.3	0.0	82.3
Planned Spending	68.3	0.0	14.0	82.3	(18.2)	82.3	0.0	82.3
Total Authorities	68.3	0.0	14.0	82.3	0.0	82.3	0.0	82.3
Actual	59.0	0.0	11.5	68.5	N/A	68.5	0.0	68.5*
<b>Variance Explanation: Operating</b>								
Total Authorities: \$68.3 million Actual Spending: \$ 59.0 million				Variance is attributable to delay in planned implementation of CFIS II in December 2005.				
<b>Variance Explanation: Contributions</b>								
Total Authorities: \$14.0 million Actual Spending: \$11.5 million				Variance is attributable to delay in planned activities in Aboriginal and other communities/organizations program.				

\* does not include \$1.95M for "Refunds of amounts credited to revenues in previous years" shown in the 2005-2006 Public Accounts for CAFC as an adjustment to the Main Estimates authority of \$82.3M and to total expenditures.

**Table 3: Voted and Statutory Items**

Vote or Statutory Item	Vote or Statutory Wording	2005–2006 (\$ millions)			
		Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
20	Operating expenditures – Non Registration activities	49.6	49.6	49.6	42.4
25	Operating expenditures – Registration activities	14.6	14.6	14.6	11.4
30	Contributions	14.0	14.0	14.0	11.5
(S)	Contributions to employee benefit plans	4.1	4.1	4.1	3.3
(S)	Refunds of amounts credited to revenues in previous years	0.0	0.0	1.9 <sup>1</sup>	1.9
	<b>Total</b>	<b>82.3</b>	<b>82.3</b>	<b>84.2</b>	<b>70.5</b>

<sup>1</sup> Adjustment shown in Public accounts



**Table 4: Services Received Without Charge**

	2005-2006 (\$ millions)
Accommodation provided by Public Works and Government Services Canada (PWGSC)	1.9
Contributions covering employer's share of employees insurance premiums and expenditures paid by Treasury Board of Canada Secretariat (excluding revolving funds). Employer's contribution to employees' insured benefits plans and associated expenditures paid by TBS	1.7
Salary and associated expenditures of legal services provided by Justice Canada	0.0
<b>Total 2005-2006 Services received without charge</b>	<b>3.6</b>

**Table 5: Source of Non-Respendable Revenue**

(\$ millions)	Actual 2003- 2004	Actual 2004- 2005	2005-2006			
			Main Estimates	Planned Revenue	Total Authorities	Actual
Maximize the public safety benefits of the Firearms Act						
Licence Applications/ Renewal activities	11.7	10.6	N/A	18.3	N/A	18.2
Non-Resident Declarations	N/A	N/A	N/A	-	N/A	1.9
Registration Applications <sup>(1)</sup>	4.6	0.6	N/A	0.0	N/A	0.0
Miscellaneous (as per Public Accounts)	0.1	0.1	N/A	0.0	N/A	1.8
Total Non-Respendable Revenue	16.4	11.3	N/A	18.3	N/A	21.9

(1) Registration Fees were eliminated following May 2004 Government announcement.

**Table 6: Resource Requirements by Branch/Sector level**

**By Organization:**

Maximize Public Safety Benefits of the <i>Firearms Act</i>	Actual 2005-2006 (\$ millions)
Office of the Commissioner	0.4
Program Operations	61.0
Policy, Communications and Consultation (includes Legal Counsel)	2.8
Finance, Administration, Audit and Evaluation	3.3
Human Resources	1.0
<b>Total</b>	<b>68.5*</b>

\* Does not include statutory adjustment in Public Accounts of \$1.95M that represents "Refunds of amounts credited to revenues in previous years" that is not considered to be an operational expenditure.



**By Sector:**

<b>Maximize Public Safety Benefits of the <i>Firearms Act</i></b>	<b>Actual 2005-2006 (\$ millions)</b>
Registrar	4.2
Federal Chief Firearms Officers	6.5
Provincial Chief Firearms Officers	11.2
Aboriginal and Other Communities/Organizations	0.3
Central Processing Site	10.2
IT & Telecommunications	23.8
Federal Partners (RCMP, CBSA, DOJ, PWGSC)	4.7
Policy, Communications and Consultation	2.5
Program Management (formally "Corporate Services")	5.1
<b>Total</b>	<b>68.5*</b>

\* Does not include statutory adjustment in Public Accounts of \$1.95M that represents "*Refunds of amounts credited to revenues in previous years*" that is not considered to be an operational expenditure.



**Table 7-A: 2005-2006 User Fee Reporting Template – User Fees Act**

A. User Fee	Fee Type	Fee Setting Authority	Date Last Modified	2005-2006			Performance Standard	Performance Results	Planning Years		
				Forecast Revenue (\$ millions)	Actual Revenue (\$ millions)	Full Cost (\$ millions)			Fiscal Year	Forecast Revenue (\$ millions)	Estimated Full Cost (\$ millions)
Business Licences	Regulatory	Firearms Fees Regulations	April 10 <sup>th</sup> , 2005	0.6	0.5	Section C Other information See note (1)	Section C Other information See note (2)	Section C Other information See note (3)	2006-07 2007-08 2008-09	0.1 0.1 0.6	Section C Other information See note (1)
Individual Licences	Regulatory	Firearms Fees Regulations	December 1 <sup>st</sup> , 1998	17.6	17.3	Section C Other information See note (1)	45 days	76% of properly completed individual licence applications were completed within 45 days	2006-07 2007-08 2008-09	1.9 1.9 21.7	Section C Other information See note (1)
Registration Certificates	Regulatory	Firearms Fees Regulations	Registration fees repealed as of May 20 <sup>th</sup> , 2004	0.0	0.0	Section C Other information See note (1)	30 days	63% of properly completed registration applications were completed within 30 days	2006-07 2007-08 2008-09	0.0 0.0 0.0	Section C Other information See note (1)
Authorizations	Regulatory	Firearms Fees Regulations	December 1 <sup>st</sup> , 1998	0.3	0.3	Section C Other information See note (1)	Section C Other information See note (2)	Section C Other information See note (3)	2006-07 2007-08 2008-09	0.3 0.3 0.3	Section C Other information See note (1)
Non-resident permits	Regulatory	Firearms Fees Regulations	April 10 <sup>th</sup> , 2005	1.9	1.9	Section C Other information See note (1)	Section C Other information See note (2)	Section C Other information See note (3)	2006-07 2007-08 2008-09	1.9 1.9 1.9	Section C Other information See note (1)
Services for replacement of documents	Regulatory	Firearms Fees Regulations	April 10 <sup>th</sup> , 2005	0.1	0.1	Section C Other information See note (1)	Section C Other information See note (2)	Section C Other information See note (3)	2006-07 2007-08 2008-09	0.1 0.1 0.1	Section C Other information See note (1)



				2005-2006				Planning Years			
A. User Fee	Fee Type	Fee Setting Authority	Date Last Modified	Forecast Revenue (\$ millions)	Actual Revenue (\$ millions)	Full Cost (\$ millions)	Performance Standard	Performance Results	Fiscal Year	Forecast Revenue (\$ millions)	Estimated Full Cost (\$ millions)
Fees charged for the processing of access requests filed under the <i>Access to Information Act</i>	Other Products and Services	<i>Access to Information Act</i>	1992	0.0	0.0	0.2	Framework developed by TBS. See: <a href="http://www.tbs-sct.gc.ca/gos-sog/atip-aiipr/in-ai/in-ai2006/2006-06_e.asp">http://www.tbs-sct.gc.ca/gos-sog/atip-aiipr/in-ai/in-ai2006/2006-06_e.asp</a>	83% of requests under the <i>Access to Information Act</i> were completed within 60 days; 97% of requests under the <i>Privacy Act</i> were completed within 60 days	2006-07 2007-08 2008-09	0.0 0.0 0.0	0.2 0.2 0.2
									2006-07 2007-08 2008-09	Sub-total: 4.3 Sub-total: 4.3 Sub-total: 24.6	
				Total: 20.5	Total: 20.1	Total: 0.2				Total: 33.2	
<b>B. Date Last Modified:</b>											
<b>Forecast Revenues:</b>											
<ul style="list-style-type: none"><li>On 17 May 2006, the Government announced individuals no longer have to pay the fee for the renewal of their possession-only licence (POL) or their possession and acquisition licence (PAL). The fee waiver also applies to:<ul style="list-style-type: none"><li>individuals who are modifying their licence to upgrade from a POL to a PAL;</li><li>individuals who are adding new privileges to their licence;</li><li>individuals whose licence expired<sup>1</sup> and are obtaining a new licence; and</li><li>minors who renew their minors' possession licence.</li></ul></li><li>Fees for registration of firearms were repealed on May 20<sup>th</sup>, 2004.</li><li>Forecast and actual revenue for fees charged for the processing of access requests filed under the <i>Access to Information Act</i> is approximately \$2,000 per year as per the Annual Report to Parliament (2004-2005) – <i>Access to Information Act</i> and <i>Privacy Act</i>. For more information, please refer to the CAFC website.</li></ul>											

<sup>1</sup> Note: if the expired licence was a possession-only licence, the licence is no longer valid. To continue to possess firearms, an individual must meet safety training requirements and apply for a possession and acquisition licence).



**C. Other Information:**

1. Original fee costing studies were conducted in 1995; the studies were to be revisited following implementation of the Canadian Firearms Information System (CFIS) II. As implementation of CFIS II did not occur in December 2005 as planned; the original fee studies will be revisited following a decision on the way forward of the new system since business processes will be significantly impacted by this decision.
2. Revised performance standards were developed; user consultation scheduled for February 2006 did not proceed as a result of the change in direction for the Firearms program emanating from the incoming new government.
3. Monitoring mechanisms will be established in concert with the development of performance standards and direction from the new government.
4. For Access to information requests, the policy of the Canada Firearms Centre is to waive reproduction fees whenever less than 200 pages are disclosed. However, when more than 200 pages are disclosed, fees may be calculated for the total number of pages. For extensive or complex requests, search and preparation fees are charged as determined on a case-by-case basis.



**Table 7-B: 2005–2006 User Fee Reporting Template – Policy on Service Standards for External Fees**

A. External Fee	Service Standard	Performance Result	Stakeholder Consultation
Business Licences	Section B Other information See note (1)	Section B Other information See note (2)	Section B Other information See note (2)
Individual Licences	45 days	76% of properly completed individual licence applications were processed within the 45 day period	Section B Other information See note (2)
Registration Certificates*	30 days	63% of properly completed registration applications were processed within 30 days	Section B Other information See note (2)
Authorizations	Section B Other information See note (1)	Section B Other information See note (2)	Section B Other information See note (2)
Non-resident permits	Section B Other information See note (1)	Section B Other information See note (2)	Section B Other information See note (2)
Services for replacement of documents	Section B Other information See note (1)	Section B Other information See note (2)	Section B Other information See note (2)
Fees charged for the processing of access requests filed under the <i>Access to Information Act</i> . (see note 3)	Framework developed by TBS. See: <a href="http://www.tbs-sct.gc.ca/gos-sog/atip-alprp/in-al/in-ai2006/2006-06_e.asp">http://www.tbs-sct.gc.ca/gos-sog/atip-alprp/in-al/in-ai2006/2006-06_e.asp</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>61% of requests under the <i>Access to Information Act</i> were completed under 30 days; 21% under 60 days; 7% under 121 days; and 11% over 121 days.</li> <li>92% of requests under the <i>Privacy Act</i> were completed under 30 days; 6% under 60 days; and 2% over 121 days.</li> </ul>	The service standard is established by the <i>Access to Information Act</i> and the <i>Access to Information Regulations</i> . Consultations with stakeholders were undertaken for amendments done in 1986 and 1992.
<b>B. Other Information:</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>Confirmation of performance standards delayed to allow the Government to confirm future orientation of the Program.</li> <li>Stakeholder consultations did not occur following election of new government; RCMP will need to decide on optimal timing of consultations approach in light of proposed legislative changes.</li> <li>The policy of the Canada Firearms Centre is to waive reproduction fees whenever less than 200 pages are disclosed. However, when more than 200 pages are disclosed, fees may be calculated for the total number of pages. For extensive or complex requests, search and preparation fees are charged as determined on a case-by-case basis.</li> </ol>			

\*Fees for registration certificates repealed as of May 20th, 2004



**Table 8: Major Regulatory Initiatives**

Regulations	Expected Results	Performance Measurement Criteria	Results Achieved
<p>The following regulations were introduced or planned in 2005-2006:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Modification to renew firearms licences;</li><li>• Amendments to the transfer of a firearm;</li><li>• Guns Show Regulations; and</li><li>• Firearms Marking Regulations</li></ul>	<p>streamline the licensing process and reduce administrative burdens for new and existing firearms owners</p>	<p>client service and processing efficiencies</p>	<p>Postponed to allow the incoming government to review and align the regulations to priorities and commitments of revised gun control measures.</p>

**Table 9: Details on Project Spending**

Information concerning Details on Project spending can be found at:  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp>

**Table 10: Status Report on Major Crown Projects**

Information concerning CAFC's Major Crown Project initiative can be found at:  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp>

**Table 11: Details on Transfer Payments Programs**

Information concerning CAFC's Transfer Payments Programs can be found at:  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp>



**Table 12: Response to Parliamentary Committees, Audits and Evaluations**

**Response to Parliamentary Committees:** nil report

**Response to the Auditor General:** nil report

**External or Internal Audits or Evaluations:**

Audit of Aboriginal Issues Initiative – January 2006  
Audit of CAFC Cheques & Accounts Payable - February 2006  
Audit of Provincial Contributions Agreements

**Table 13: Alternative Service Delivery**

Information on CAFC's Alternative Service Delivery initiative can be found at <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp>

**Table 14: Horizontal Initiatives**

Information on CAFC's Horizontal initiatives can be found at <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp>

**Table 15: Travel Policies**

**A. Comparison to the TBS Special Travel Authorities**

<b>Travel Policy Name of Canada Firearms Centre:</b> Canada Firearms Centre follows the TBS Special Travel Authorities.
<b>Authority:</b>
<b>Coverage:</b>
<b>Principal difference(s) in policy provisions:</b>
<b>Principal financial implications of the difference(s):</b>

**B. Comparison to the TBS Travel Directive, Rates and Allowances**

<b>Travel Policy Name of Canada Firearms Centre:</b> Canada Firearms Centre follows the TBS Travel Directive, Rates and Allowances.
<b>Authority:</b>
<b>Coverage:</b>
<b>Principal difference(s) in policy provisions:</b>
<b>Principal financial implications of the difference(s):</b>



**Table 16: Financial Statements of Department**

The following pages provide detail information of the financial statements (unaudited) of the Canada Firearms Centre for fiscal year 2005-2006.

**CANADA FIREARMS CENTRE**  
**UNAUDITED FINANCIAL STATEMENTS**

For the year ended March 31, 2006



# CANADA FIREARMS CENTRE

## STATEMENT OF MANAGEMENT RESPONSIBILITY

Responsibility for the integrity and objectivity of the accompanying financial statements for the Canada Firearms Centre for the year ended March 31, 2006 and all information contained in these statements rests with departmental management. These financial statements have been prepared by management in accordance with Treasury Board accounting policies which are consistent with Canadian generally accepted accounting principles for the public sector.


Management is responsible for the integrity and objectivity of the information in these financial statements. Some of the information in the financial statements is based on management's best estimates and judgment and gives due consideration to materiality. To fulfil its accounting and reporting responsibilities, management maintains a set of accounts that provides a centralized record of the Canada Firearms Centre's financial transactions. Financial information submitted to the *Public Accounts of Canada* and included in the Canada Firearms Centre's *Departmental Performance Report* is consistent with these financial statements.

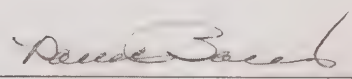
Management maintains a system of financial management and internal control designed to provide reasonable assurance that financial information is reliable, that assets are safeguarded and that transactions are in accordance with the *Financial Administration Act*, are executed in accordance with prescribed regulations, within Parliamentary authorities, and are properly recorded to maintain accountability of Government funds. Management also seeks to ensure the objectivity and integrity of data in its financial statements by careful selection, training and development of qualified staff, by organizational arrangements that provide appropriate divisions of responsibility, and by communication programs aimed at ensuring that regulations, policies, standards and managerial authorities are understood throughout the department.

The financial statements of the Canada Firearms Centre have not been audited.

It should be noted that in May 2006, the Minister of Public Safety and Emergency Preparedness announced the transfer of the Canada Firearms Centre to the Royal Canadian Mounted Police (RCMP).

With the transfer of responsibilities to the RCMP subsequent to year end, RCMP management undertook between May and August 2006 limited review measures, without an audit, to satisfy itself on the general objectivity and integrity of the accompanying financial statements.

  
Giuliano Zaccardelli, Commissioner  
Ottawa ON 06-10-20  
(City, Date)

  
Paul J. Gauvin, Deputy Commissioner  
Corporate Management & Comptrollership  
Ottawa, October 18/06  
(City, Date)



# Canada Firearms Centre

## Statement of Operations (*Unaudited*) for the Year ended March 31, 2006

	2006	2005
	<i>(in thousands of dollars)</i>	
<b>EXPENSES</b>		
<b>Operations</b>		
Salaries and employee benefits	(25,918)	(22,362)
Write-down of assets	(40,760)	0
Professional and other Services	(16,813)	(48,261)
Transportation and communication	(4,511)	(3,937)
Other expenses from other government Departments	(2,334)	(3,770)
Rentals	(2,024)	(2,189)
Repair and maintenance	(1,975)	(1,883)
Information	(1,220)	(353)
Utilities, materials and supplies	(1,018)	(871)
Amortization of capital assets	(975)	(875)
Other expenses	(12)	(16)
	<b>(97,560)</b>	<b>(84,517)</b>
<b>Transfer Payments</b>		
Contributions (Note 4)	(10,384)	(12,562)
<b>Total Expenses</b>	<b>(107,944)</b>	<b>(97,079)</b>
<b>REVENUES</b>		
Regulatory Fees and Others (Note 5)	<b>19,347</b>	<b>11,150</b>
<b>SUBSEQUENT EVENT</b>		
Refunds of licence renewal fees (Note 12)	<b>(19,000)</b>	0
<b>Net cost of Operations</b>	<b>(107,597)</b>	<b>(85,929)</b>
The accompanying notes form an integral part of these financial statements		



## Canada Firearms Centre

Statement of Financial Position (*Unaudited*) for Year ended March 31, 2006

	2006	2005
	<i>(in thousands of dollars)</i>	
<b>ASSETS</b>		
<b>Financial assets</b>		
Accounts receivable and advances (Note 6)	1,542	7,318
<b>Non-financial assets</b>		
Prepaid expenses	831	604
Tangible capital assets (Note 7)	4,463	41,596
<b>Total Non-Financial Assets</b>	5,294	42,200
<b>TOTAL ASSETS</b>	<b>6,836</b>	<b>49,518</b>
<b>LIABILITIES</b>		
Accounts payable and accrued liabilities (Note 8)	46,390	21,369
Vacation pay and compensatory leave	589	727
Employee severance benefits (Note 9)	2,249	2,035
<b>Total Liabilities</b>	<b>49,228</b>	<b>24,131</b>
<b>EQUITY OF CANADA</b>	<b>(42,392)</b>	<b>25,387</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6,836</b>	<b>49,518</b>
Contractual Obligations (Note 10)		
The accompanying notes form an integral part of these financial statements.		

## Canada Firearms Centre

Statement of Equity of Canada (*Unaudited*) for the Year ended March 31, 2006

	2006	2005
	<i>(in thousands of dollars)</i>	
<b>Equity of Canada, beginning of year</b>	<b>25,387</b>	<b>(6,768)</b>
Net cost of Operations	(107,597)	(85,929)
Current year appropriations used (Note 3b)	70,536	92,809
Revenue not available for spending	(19,347)	(11,150)
Change in net position in the consolidated revenue fund (Note 3c)	(14,971)	33,125
Services provided without charge (Note 11)	3,600	3,300
<b>Equity of Canada, end of year</b>	<b>(42,392)</b>	<b>25,387</b>
The accompanying notes form an integral part of these financial statements		



## Canada Firearms Centre

Statement of Cash Flow (*Unaudited*) for the Year Ended March 31, 2006

	2006	2005
<b>OPERATING ACTIVITIES</b>	<i>(in thousands of dollars)</i>	
Net cost of operations	(107,597)	(85,929)
Non-cash items included in net cost of operations:		
Service provided without charge	3,600	3,300
Amortization of capital assets	975	875
Employee severance benefits	214	(235)
Vacation and compensatory leave	(139)	139
Write-down of assets	40,760	0
Other	(36)	0
Variation in statement of financial position:		
Increase (Decrease) in accounts payable	25,021	(25,627)
Decrease (Increase) in accounts receivable and advances	5,776	(7,141)
Decrease(Increase) in prepaid expenses	(227)	55
<b>Cash used by operating activities</b>	<b>(31,653)</b>	<b>(114,563)</b>
<b>CAPITAL INVESTMENT ACTIVITIES</b>		
Acquisition of capital assets	(4,565)	(221)
<b>Cash used by capital investment activities</b>	<b>(4,565)</b>	<b>(221)</b>
<b>FINANCING ACTIVITIES</b>		
Net cash provided by Government of Canada	<b>(36,218)</b>	<b>(114,784)</b>
The accompanying notes form an integral part of these financial statements.		



# CANADA FIREARMS CENTRE

## Notes to the Financial Statements (*Unaudited*)

### 1. Authority and objective

The Canada Firearms Centre was established as a department, in April 2003, under Schedule I.1 to the Financial Administration Act. Responsibility and accountability of the Canadian Firearms Program was at the time transferred from the Minister of Justice to the Solicitor General of Canada (subsequently renamed Minister of Public Safety and Emergency Preparedness).

The Centre's mandate is to develop and oversee an effective firearms registration and licensing system to meet the Government's principle obligations under the Firearms Act. The mission of the Canada Firearms Centre is to enhance public safety by helping reduce death, injury and threat from firearms through responsible ownership, use and storage of firearms, and by providing police and other organizations with expertise and information vital to the prevention and investigation of firearms crime and misuse in Canada and internationally.

It should be noted that in May 2006, the Minister of Public Safety and Emergency Preparedness announced the transfer of the Canada Firearms Centre to the Royal Canadian Mounted Police (RCMP). Canada Firearms Centre is now under the National Policing Services of the RCMP. Fiscal year 2005-2006, will therefore be the last year Canada Firearms Centre produces financial statements as a stand alone department.

### 2. Summary of significant accounting policies

The financial statements have been prepared in accordance with Treasury Board accounting policies which are consistent with Canadian generally accepted accounting principles for the public sector.

Significant accounting policies are as follows:

**a) Parliamentary appropriations** – Canada Firearms Centre is financed by the Government of Canada through Parliamentary appropriations. Appropriations provided to the Canada Firearms Centre do not parallel financial reporting according to generally accepted accounting principles since appropriations are primarily based on cash flow requirements. Consequently, items recognized in the statement of operations and the statement of financial position, are not necessarily the same as those provided through appropriations from Parliament. Note 3, provides a high-level reconciliation between the bases of reporting.

**b) Net Cash Provided by Government** – The department operates within the Consolidated Revenue Fund (CRF), which is administered by the Receiver General for Canada. All cash received by the department is deposited to the CRF and all cash disbursements made by the department are paid from the CRF. The net cash provided by Government is the difference between all cash receipts and all cash disbursements including transactions between departments of the federal government.

**c) Change in net position in the Consolidated Revenue Fund** is the difference between the net cash provided by Government and appropriations used in a year, excluding the amount of non spendable revenue recorded by the department. It results from timing differences between when a transaction affects appropriations and when it is processed through the CRF.



**d) Revenues:**

- Revenues from regulatory fees are recognized in the accounts based on the services provided in the year.
- Other revenues are accounted for in the period in which the underlying transaction or event occurred that gave rise to the revenues.

**e) Expenses – Expenses are recorded on the accrual basis:**

- Contributions are recognized in the year in which the recipient has met the eligibility criteria or fulfilled the terms of a contractual transfer agreement;
- Vacation pay and compensatory leave are expensed as the benefits accrue to employees under their respective terms of employment.
- Services provided without charge by other government departments for accommodation and the employer's contribution to the health and dental insurance plans are recorded as operating expenses at their estimated cost.

**f) Employee future benefits**

(i) Pension benefits: Eligible employees participate in the Public Service Pension Plan, a multiemployer administered plan by the Government of Canada. The department's contributions to the Plan are charged to expenses in the year incurred and represent the total departmental obligation to the Plan. Current legislation does not require the department to make contributions for any actuarial deficiencies of the Plan.

(ii) Severance benefits: Employees are entitled to severance benefits under labour contracts or conditions of employment. These benefits are accrued as employees render the services necessary to earn them. The obligation relating to the benefits earned by employees is calculated using information derived from the results of the actuarially determined liability for employee severance benefits for the Government as a whole.

**g) Accounts receivables** are stated at amounts expected to be ultimately realized; a provision is made for receivables where recovery is considered uncertain.

**h) Tangible capital assets** – All tangible capital assets and leasehold improvements having an initial cost of \$10,000 or more are recorded at their acquisition cost. The Centre does not capitalize intangibles, works of art and historical treasures that have cultural, aesthetic or historical value, assets located on Indian Reserves and museum collections.

Amortization of tangible capital assets is done on a straight-line basis over the estimated useful life of the asset as follows:

Asset class	Amortization period
Informatics	4 years
Software	3 to 5 years
Machinery & equipment	5 to 10 years
Furniture	8 years
Motor vehicles	5 years



Asset class	Amortization period
Leasehold improvements	Lesser of the remaining term of the lease or useful life of the improvement
Work in progress-Software	To be determined once in service

**i) Measurement uncertainty** — The preparation of these financial statements in accordance with Treasury Board accounting policies which are consistent with Canadian generally accepted accounting principles for the public sector requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets, liabilities, revenues and expenses reported in the financial statements. At the time of preparation of these statements, management believes the estimates and assumptions to be reasonable. The most significant items where estimates are used are the liability for employee severance benefits, the impact of the subsequent event linked to the refunds of licence renewal fees and the useful life of tangible capital assets. Actual results could significantly differ from those estimated. Management's estimates are reviewed periodically and, as adjustments become necessary, they are recorded in the financial statements in the year they become known.

### 3. Parliamentary appropriations

The Centre receives most of its funding through annual Parliamentary appropriations. Items recognized in the statement of operations and the statement of financial position in one year may be funded through Parliamentary appropriations in prior, current or future years. Accordingly, the Centre has different net results of operations for the year on a government funding basis than on a accrual accounting basis. These differences are reconciled below:

(a) Reconciliation of net cost of operation to current year appropriations used:		
	2006	2005
	(in thousands of dollars)	
<b>Net cost of operations</b>	<b>107,597</b>	<b>85,929</b>
Adjustments for items affecting net cost of operations but not affecting appropriations:		
Add (Less):		
Services provided without charge	(3,600)	(3,300)
Amortization of tangible capital assets	(975)	(875)
Revenue not available for spending	19,347	11,150
Refund of revenues credited to previous years	1,950	91
Vacation Pay and compensatory leave	139	(139)
Employee Severance Benefits	(214)	235
Bad Debt	(9)	(18)
Legal Fees Reversed	(512)	(486)
Refund of previous year expenses	1,782	52
Refund of licence renewal fees	(19,000)	0
Write-down of assets	(40,760)	0
Others	(1)	4
<i>Sub-total</i>	<i>(41,853)</i>	<i>6,714</i>
Adjustments for items not affecting net cost of operations but affecting appropriations:		
Add (Less):		
Acquisitions of tangible capital assets	4,565	221
Variation in prepaid expenses	227	(55)
<b>Current year appropriations used</b>	<b>70,536</b>	<b>92,809</b>



<b>(b) Appropriation provided and used</b>		
	<b>2006</b>	<b>2005</b>
	<i>(in thousands of dollars)</i>	
Operating Expenditures:	0	82,132
Vote 20 - Non-registration activities	49,564	0
Vote 25 - Registration activities	14,550	0
Vote 30 – Contributions	14,000	14,500
Statutory Amounts	6,126	2,962
Less:		
Appropriations available for future years	(5)	0
Lapsed Appropriations: Operating	(13,699)	(6,785)
<b>Current year appropriations used</b>	<b>70,536</b>	<b>92,809</b>

<b>c) Reconciliation of net cash provided by Government to current year appropriations used</b>		
	<b>2006</b>	<b>2005</b>
	<i>(in thousands of dollars)</i>	
Net cash provided by Government	36,218	114,784
Revenue not available for spending	19,347	11,150
Change in net position in the Consolidated Revenue Fund:		
Variations in accounts payable and accrued liabilities	25,021	(25,627)
Variations in receivables and advances	5,776	(7,141)
Refunds of licence renewal fees	(19,000)	0
Other	3,174	(357)
<i>Sub-total</i>	<i>14,971</i>	<i>(33,125)</i>
<b>Current year appropriations used</b>	<b>70,536</b>	<b>92,809</b>

#### 4. Transfer Payments

The following table presents details of the charges per category:

<b>Contributions</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>
	<i>(in thousands of dollars)</i>	
Provinces	10,053	12,451
Non-Profit Organizations	45	61
Aboriginals	224	50
Universities	62	0
<b>Total</b>	<b>10,384</b>	<b>12,562</b>

#### 5. Revenues

The following table presents details of the revenues per category:

	<b>2006</b>	<b>2005</b>
	<i>(in thousands of dollars)</i>	
Regulatory Fees	21,244	11,238
Gain on disposal of Assets	13	0
Other	40	3
Less: Refunds of revenues credited to previous years	(1,950)	(91)
<b>Total</b>	<b>19,347</b>	<b>11,150</b>



## 6. Accounts receivable and advances

The following table presents details of accounts receivable and advances:

	2006	2005
	<i>(in thousands of dollars)</i>	
Other government departments	1,334	7,085
Outside parties	214	248
Advances to employees	3	3
Allowance for doubtful accounts for outside parties	(9)	(18)
<b>Total</b>	<b>1,542</b>	<b>7,318</b>



## 7. Capital assets

Capital assets (in thousands of dollars)					Accumulated amortization (in thousands of dollars)						Net book value, March 31, 2005
	Opening balance, April 1, 2005	Acquisitions during the year	Disposals / write-offs during the year	Reclassifications & other adjustments	Closing balance, March 31, 2006	Accumulated amortization, April 1, 2005	Amortization for the period	Disposal / write-offs effect on amortization	Reclassifications & other adjustments	Accumulated amortization, March 31, 2006	Net book value, March 31, 2006
Machinery & equipment	24	48		28	100	12	10			22	78
Informatics	5,414	726		-28	6,112	5,329	13			5,342	770
Software	3,600	42			3,642	2,040	720		120	2,880	762
Furniture	1,416			(46)	1,370	1,194	166			1,360	10
Motor vehicles	411	357	(66)	203	905	401	49	(66)	2	386	519
Leasehold improvements	69				69	29	17		(2)	44	25
Work in Progress Software	39,667	3,392	(40,760)		2,299	0				0	2,299
	50,601	4,565	(40,826)	157	14,497	9,005	975	(66)	120	10,034	4,463
											41,596

Amortization expense for the year ended March 31, 2006 is \$975K (2005 - \$875K).

Due to a combination of events subsequent to March 31<sup>st</sup>, 2006, the work-in-progress amount presented as of March 31<sup>st</sup> was written down by \$40.760M



## 8. Accounts payable and accrued liabilities

	2006	2005
	<i>(in thousands of dollars)</i>	
Outside parties	25,327	13,646
Refunds of licence renewal fees to be issued (Note 12)	19,000	0
Accrued Salaries and Wages	1,013	530
Other government departments	1,050	7,193
<b>Total</b>	<b>46,390</b>	<b>21,369</b>

## 9. Employee Benefits

(a) Pension benefits: The Canada Firearms Centre's employees participate in the Public Service Pension Plan, which is sponsored and administered by the Government of Canada. Pension benefits accrue up to a maximum period of 35 years at a rate of 2 percent per year of pensionable service, times the average of the best five consecutive years of earnings. The benefits are integrated with Canada/Québec Pension Plans benefits and they are indexed to inflation.

Both the employees and the Canada Firearms Centre contribute to the cost of the Plan. The 2005-06 expense amounts to \$ 3,299,146 (\$ 2,870,796 in 2004-05), which represents approximately 2.6 times the contributions by employees.

The Canada Firearms Centre's responsibility with regard to the Plan is limited to its contributions. Actuarial surpluses or deficiencies are recognized in the financial statements of the Government of Canada, as the Plan's sponsor.

(b) Severance benefits: The Canada Firearms Centre provides severance benefits to its employees based on eligibility, years of service and final salary. These severance benefits are not pre-funded. Benefits will be paid from future appropriations.

Information about the severance benefits, measured as at March 31, is as follows:

	2006	2005
	<i>(in thousands of dollars)</i>	
Accrued benefit obligation, beginning of year	2,035	2,270
Expense for the year	401	(150)
Benefits paid during the year	(187)	(85)
<i>Sub-total</i>	<i>214</i>	<i>(235)</i>
Accrued benefit obligation, end of year	<b>2,249</b>	<b>2,035</b>



## 10. Contractual Obligations

Due to a combination of events subsequent to March 31<sup>st</sup> 2006, the Centre's future contractual obligations are under review and not determinable at this time, and therefore no information is provided on contractual obligations in the financial statements.

## 11. Related Party Transactions

The Centre is related, as a result of common ownership, to all Government of Canada departments, agencies, and Crown corporations. The Canada Firearms Centre enters into transactions with these entities in the normal course of business and on normal trade terms. Receivables and payables associated with other Government departments (OGD) are reflected in notes 6 and 8 respectively. Also, during the year, the Canada Firearms Centre received services which were obtained without charge from other Government departments as presented in part (a).

Services provided without charge:	2006	2005
During the year, the Centre received without charge from other departments, accommodation and employer's contribution to the health and dental insurance plans. These services without charge have been recognized in the centre's Statement of operations as follows:		
	(in thousands of dollars)	
Accommodation provided by Public Works and Government Services Canada (PWGSC) (Included in "Rentals" in the statement of operations)	1,900	1,900
Employer's contribution to the health and dental insurance plans paid by Treasury Board Secretariat (TBS) (Included in "Salaries & Employee Benefits" in the statement of operations)	1,700	1,400
<b>Total</b>	<b>3,600</b>	<b>3,300</b>
The government has structured some of its administrative activities for efficiency and cost-effectiveness purposes so that one department performs these on behalf of all without charge. The costs of these services, which include payroll and cheque issuance services provided by Public Works and Government Services Canada are not included as an expense in the centre's Statement of Operations		

## 12. Subsequent Events

On May 17<sup>th</sup> 2006, the Minister of Public Safety and Emergency Preparedness announced a two year waiver of licence renewal fees and a remission order for the refund of all licence renewal fees paid to date. This announcement will result in a refund of revenues recorded in fiscal year 2005-2006 and prior of approximately \$19M. A reduction of revenues and an accounts payable adjustment has been recorded this fiscal year. Additionally, future year's revenues are expected to be reduced by \$20M in 2006-2007 and \$19.7M in 2007-2008.



**Table 17: Canadian Firearms Program: Full Federal Government Costs**

The following table represents federal government costs incurred by CAFC and its federal partners in implementing the Firearms Program following Royal Assent of the *Firearms Act* in December 1995 and its coming into force three years later in December 1998. There are two categories of costs: direct and indirect. Direct costs represent those reimbursed by the Centre to its partners for services/activities provided in support of the Program and agreed upon through a Memorandum of Agreement. Indirect costs can be sub-divided into two: those costs incurred, or are attributable to the Firearms Program but are not reimbursed by the Centre. An example would be collective bargaining salary increases that are passed on to departments by Treasury Board or, overhead costs for ministerial or infrastructure support. In addition, indirect costs can be those that are received without charge (see Table 4 for details) such as accommodation and employee benefits to, for example, the dental plan.

ORGANIZATION	PAST EXPENDITURES (1995-1996 to 2004-2005) (\$ millions)	2005-2006 EXPENDITURES (\$ millions)
<b>Direct Costs:</b>		
Canada Firearms Centre	611.2	52.2
Other Federal Government Departments (costs reimbursed by CAFC):		
Canada Border Services Agency	18.9	1.7
Royal Canadian Mounted Police	114.4	2.8
Human Resources Development Canada	32.7	0.0
Public Works and Government Services Canada	1.6	0.1
Department of Justice	1.0	0.2
Transfer payments to Provinces and/or Territories	179.7	11.2
Contribution payments to Aboriginal Communities, Other Communities	1.5	0.3
<b>Total Direct Costs:</b>	<b>961.0</b>	<b>68.5</b>
<b>Costs not reimbursed by Canada Firearms Centre:</b>		
Public Safety & Emergency Preparedness Canada	0.9	0.3
Royal Canadian Mounted Police	4.3	0.0
Royal Canadian Mounted Police – NWEST	8.5	0.0
Canada Border Services Agency	7.4	0.0
Correctional Service of Canada	28.1	8.1
National Parole Board	4.2	0.9
Department of Justice	10.6	0.5
Department of Foreign Affairs & International Trade	0.4	0.0
Public Works & Government Services Canada	12.3	1.9
Other	7.4	1.8
<b>Total Indirect Costs:</b>	<b>84.1</b>	<b>13.5</b>
<b>TOTAL PROGRAM COSTS</b>	<b>1,045.1</b>	<b>82.0</b>
<b>Net Revenues<sup>1</sup></b>	<b>(98.7)</b>	<b>(21.9)</b>
<b>NET PROGRAM COSTS</b>	<b>946.4</b>	<b>60.1</b>

NOTE: please refer to Table 14 Horizontal Initiatives for explanations on planned spending and results achieved related to 2005-2006. The indirect costs expenditures have been provided to CAFC by its federal partners, whereas direct costs are those reimbursed by CAFC. Expenditures are rounded to the nearest one hundred thousand, e.g. \$75,000 is rounded up to \$0.1 million, and \$45,000 is rounded down to \$0.0 million.

<sup>1</sup> Revenues are credited to the Consolidated Revenue Fund and are not available to CAFC as offsets to expenditures.



## SECTION IV – OTHER ITEMS OF INTEREST

### 4.1 Introduction

The CAFC has the lead responsibility for administering the Canadian Firearms Program, a horizontal program involving more than ten other federal organizations, having close program links with other levels of government and with Aboriginal and other community organizations. To support the agency in achieving its Strategic Outcome of minimizing risks to public safety from firearms for Canadians and international communities, CAFC required an effective corporate infrastructure.

### 4.2 Results Achieved

As part of its core values, CAFC “commits to ongoing improvement and innovation in order to achieve the highest levels of service, compliance, efficiency and overall effectiveness.” The description of results achieved indicated below pertain to the program activity “effective management of the Program”.

#### 4.2.1 Program Operations

In 2005-2006, under the direction of the Chief Operating Officer, Program Operations continued to make strides with the streamlining of internal processes, thus increasing productivity and realizing achievements to improve client service. Effort was made to inform and educate clients on their responsibilities under the *Firearms Act* through numerous mail-outs that occurred during this period. Other additional initiatives that were undertaken during 2005-2006 are summarized below:

- restructure of the licence renewal process through simplification of forms, promotion of pre-populated renewal applications and the issuance of reminder notices;
- review and revising of hours of operations to better support clients;
- development of a process map for firearms officer duties;
- development of an outreach strategy in consultation with provinces and the Program's Advisory Committee; and
- restructuring of the Chief Firearms Officers for the West and Northern part of Canada.

#### 4.2.2 Policy, Communications and Consultation

In 2005-2006, the Policy, Communications and Consultation Directorate undertook activities relating to strategic and program policy development and research, ATIP, executive services and liaison with Public Safety and Emergency Preparedness Canada, as well as communications support to the CAFC, Commissioner and the Minister, translation and editing services, responding to client enquiries and coordination of public reports production. In particular, the Directorate produced an updated brochure on safe storage of firearms that was very well received by firearms owners. Furthermore, the policy arm of the directorate had a very busy late Winter period, working with the incoming Government on policy options for the revamping of the Canadian Firearms Program (culminating in the announcement of major program changes early in the 2006-2007 fiscal years).



#### **4.2.3 Human Resources**

The primary focus for Human Resources in 2005-2006 was the transition to and implementation of, the new *Public Service Employment Act* (PSEA). The PSEA came into force on 31 December 2005 and represents the final component of the *Public Service Modernization Act* (PSMA). The new PSEA is intended to modernize and improve staffing to facilitate hiring the right people when and where they are needed through the new PSEA and the creation of the Public Service Staffing Tribunal (PSST). The CAFC undertook the following HR activities related to PSEA/PSMA implementation:

- in conjunction with other small departments and agencies and supported by the PSHRMAC Small Departments and Agencies Transition Support Team (SATST) developed the three mandatory departmental PSEA policies (i.e. Area of Selection Policy, Non-Advertised Appointment Processes Policy and Corrective Action and Revocation Policy) as well as a departmental policy on Informal Discussion;
- developed a PSMA Implementation Committee;
- developed a Communication Strategy;
- attended PSC Get Ready Information Sessions and other PSC and/or CSPS training sessions;

#### **4.2.4 Finance, Administration, Audit and Evaluation**

TB Secretariat acknowledged that throughout 2005-2006, CAFC continued to enhance its internal financial analysis, accounting operations and financial systems capacity and completed the staffing necessary to secure internal capacity required to meet financial requirements of a stand-alone department.

In Spring 2005, CAFC approved its Contracting Guide, including a comprehensive set of internal service standards. Information sessions were provided to senior management and training for administrative staff in order to familiarize them with the new processes and educate them on the policy requirements. CAFC fully participate in the Small Agencies Administrative Network project. The desired results were achieved and a new set of working tools and guidance documents were produced in all seven sub-projects involving various areas of Information Management (IM) such as Leadership, Governance and Accountability; IM Roadmap; IM Best Practices; IM Experts; Classification System Environmental Scan; RDIMS Readiness Checklist; IM Training

Throughout 2005-2006, on-going support was provided to the Office of the Auditor General (OAG) who was conducting a review of the Firearms Program for inclusion in the OAG's 2006 Status Report.



## INDEX

### A

Aboriginal .....4, 26, 28, 34, 48, 49  
Actual Spending.....5, 25, 26  
Administration .....27, 36, 40, 50  
Agency .....1, 8, 12, 21, 48  
Alberta .....12, 15, 19, 23  
Alternative Service Delivery .....34  
Auditor General.....5, 13, 34, 50

### B

Bill C-10A .....5, 6, 9, 21  
British Columbia.....12, 15, 19, 23

### C

CAFC2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 30, 33, 34, 48, 49, 50  
Canada Firearms Centre 1, 2, 1, 2, 3, 4, 9, 12, 23, 31, 32, 34, 36, 37, 38, 39, 40, 46, 47, 48  
Canadian Firearms Program..1, 2, 3, 4, 9, 11, 12, 16, 24, 40, 48, 49  
Canadian Firearms Registry .....11, 20, 21, 23  
CBSA .....21, 22, 28  
Central Processing Site .....23, 28  
CFIS.....6, 15, 19, 25, 26, 31  
Chief Financial Officer.....23  
Chief Firearms Officer.....9, 12, 18, 21, 23, 24  
Chief Operating Officer .....23, 49  
Commissioner of Firearms .....2, 21  
Communications .....5, 8, 23, 27, 28, 49  
Consultations .....8, 23, 32  
Contribution.....48  
Correctional Service of Canada .....1, 48

### D

Department of Justice .....12, 23, 48

### E

Evaluation .....27, 50  
Expenditures .....5, 24, 25, 26, 27, 48

### F

Federal Government .....24, 40, 48  
Federal Partners .....12, 28, 48  
Fee.....6, 29, 30, 31, 32  
Finance .....8, 23, 27, 50

Finance and Administration.....23  
Firearms Act.....1, 2, 5, 6, 7, 9, 11, 12, 14, 16, 18, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 40, 48, 49  
Firearms Program 2, 5, 6, 7, 8, 12, 15, 19, 21, 23, 48, 50  
Firearms Registry.....7, 23

### H

Horizontal Initiatives .....34, 48  
Human Resources .....5, 8, 23, 27, 48, 50

### I

International .....12, 14, 20, 22, 48

### J

Justice .....14, 20, 27, 40

### L

Legal .....23, 27  
Licensing .....7, 14, 17, 23

### M

Management Accountability Framework .....9, 12  
Management Representation Statement.....3  
Manitoba .....12, 15, 19, 24  
Minister .....1, 12, 23, 30, 36, 40, 47, 49

### N

New Brunswick.....15, 19, 23, 24  
Newfoundland and Labrador.....15, 23  
Northwest Territories.....23  
Nova Scotia.....15, 19, 24  
Nunavut.....15, 20, 24  
NWEST .....48

### O

Ontario .....15, 19, 24  
Organization.....27

### P

Parliament.....1, 3, 6, 24, 30, 40  
Parliamentary Committees .....34



Policy .....	23, 27, 28, 32, 34, 49, 50
Prince Edward Island .....	15, 19, 24
Program Activity Architecture .....	3, 14
Program Advisory Committee .....	7, 10, 12, 22, 23
Project Spending .....	33
Public Accounts .....	3, 5, 24, 25, 26, 27, 28, 36
Public Safety .....	1, 23, 27, 28, 36, 40, 47, 48, 49
Public Safety and Emergency Preparedness Canada .....	23, 49

## Q

Quebec .....	15, 19, 24
--------------	------------

## R

RCMP .....	1, 2, 3, 4, 12, 21, 22, 28, 32, 36, 40
Registrar .....	6, 18, 21, 23, 28
Registration .....	7, 14, 19, 23, 26, 27, 29, 30, 32
Regulations .....	9, 29, 32, 33

Regulatory Initiatives .....	33
Report on Plans and Priorities .....	2, 9
Revenues .....	30, 41, 43, 48

## S

Saskatchewan .....	12, 15, 19, 24
Strategic Outcome .....	9, 14, 49

## T

Tables .....	25
TBS .....	3, 12, 13, 27, 30, 32, 34
Treasury Board .....	3, 12, 27, 36, 40, 42, 48

## Y

Yukon .....	15, 20, 24
-------------	------------















Programme canadien des armes à feu..1, 2, 3, 4,  
5, 6, 7, 8, 10, 12, 13, 15, 16, 20, 22, 24, 25, 32,  
49, 50, 51  
Projet de loi C-10A.....5

Q

Québec .....25

R

Rapport ministériel sur le rendement..1, 2, 3, 4, 9,  
37

Rapport sur les plans et les priorités.....9  
Recettes.....49  
Registre canadien des armes à feu 12, 20, 21, 24  
Règlement...1, 2, 4, 5, 8, 9, 10, 12, 30, 33, 34, 37  
Ressources humaines .....5, 8, 24, 28, 49, 51  
Résultat stratégique .....9, 14, 50

S

Saskatchewan.....12, 15, 20, 25  
SCIRAF.....6, 15, 19, 26, 27, 32

T

SCT.....3, 13, 28, 31, 35, 48, 51  
Sécurité publique .....2, 1, 24, 41, 48, 49, 50  
Sécurité publique et Protection civile Canada..24,  
49, 50  
Service correctionnel Canada .....49

V

Tableaux .....26  
Terre-Neuve et Labrador.....25  
Territoires du Nord-Ouest .....20, 25

Y

Yukon .....15, 20, 25

Y

Vérificatrice générale .....5, 13, 35, 51



# INDEX

-52-

Évaluation ..... 28, 51

## F

Finances ..... 8, 24, 28, 51  
Finances et administration ..... 24

## G

Gouvernement fédéral ..... 49  
GRC ..... 1, 2, 3, 4, 12, 22, 23, 29, 33, 37, 41

## I

Ile-du-Prince-Édouard ..... 15, 20, 25  
Initiatives horizontales ..... 35, 49  
Initiatives réglementaires ..... 34

## J

Justice Canada ..... 12, 28

## L

Loi sur les armes à feu ..... 1, 2, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12,  
14, 16, 18, 22, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 41, 49, 50

## M

Manitoba ..... 12, 15, 20, 25  
Ministère de la Justice Canada ..... 24, 49  
Ministre ..... 2, 1, 31, 41, 48

## N

Nouveau mode de prestation de services ..... 35  
Nouveau-Brunswick ..... 15, 20, 24, 25  
Nouvelle-Écosse ..... 25  
Nunavut ..... 25

## O

Ontario ..... 25  
Organisation ..... 28

## P

Parlement ..... 3, 31  
Partenaires fédéraux ..... 29  
Politique de voyage ..... 35  
Politiques ..... 28, 29, 33, 50

## A

Administration ..... 28, 51

Affaires étrangères et Commerce international ..... 12, 49

Canada ..... 1, 8, 12, 22, 49, 51

Agence des services frontaliers du Canada ..... 1, 12,

22, 49

Alberta ..... 12, 15, 20, 25

Architecture d'activités de programme ..... 3, 14

ASFC ..... 22, 23, 29

Autochtones ..... 4, 29, 49, 50

Avocat-conseil ..... 28

## B

Bureau central de traitement ..... 24, 29

## C

Cadre de responsabilisation de gestion ..... 9, 13

CAFC ..... 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 22, 23,

24, 25, 26, 27, 31, 35, 41, 49, 50, 51

Centre des armes à feu Canada ..... 1, 2, 3, 32, 33,

35, 49

Chef de la direction financière ..... 24

Chef principal des opérations ..... 24

Colombie-Britannique ..... 25

Comité consultatif du Programme ..... 7, 10, 13, 23,

24, 50

Comités parlementaires ..... 35

Commissaire aux armes à feu ..... 2

Communications ..... 5, 8, 28, 29, 50

Comptes publics ..... 3

Conseil du Trésor ..... 28

Consultations ..... 8, 24, 33

Contributions ..... 49

Contrôle des armes à feu ..... 24, 25

## D

Déclaration de la gestion ..... 3

Délivrance de permis ..... 7

Dépenses ..... 5, 26, 27, 28, 30

Dépenses du projet ..... 34

Dépenses réelles ..... 5, 26, 27

Directeur de l'enregistrement ..... 24, 29

Droits ..... 1, 6, 7, 28, 30, 31, 32, 33, 42, 43, 48

## E

Enregistrement ..... 7, 11, 14, 19, 24, 27, 28, 30, 31,

33

ENSALA ..... 49



Le principal objectif visé par les Ressources humaines en 2005-2006 était la transition vers la nouvelle *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* (LEFP) et sa mise en œuvre. La LEFP est entrée en vigueur le 31 décembre 2005 et constitue le dernier élément de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* (LMFP). La nouvelle LEFP vise à moderniser et à améliorer le processus de dotation dans le but de faciliter le recrutement des bonnes personnes, au bon moment et là où on en a besoin, grâce notamment à la création du Tribunal de la dotation publique (TDDP). Dans le cadre de la mise en œuvre de la LEFP/LMFP, le CAFC a entrepris les activités de ressources humaines suivantes :

- Elaboration, conjointement avec d'autres petits ministères et organismes et avec l'Aide de l'équipe de soutien à la transition des petits organismes (ESTPO) de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFP), de trois politiques ministérielles obligatoires relatives à la LEFP (politique sur la zone de sélection, politique sur les processus de nomination non annoncés et lignes directrices en matière de mesures correctives et de révolutions) et d'une politique ministérielle sur les discussions informelles;
- Création d'un comité de mise en œuvre de la LMFP;
- Elaboration d'une stratégie de communication;
- Participation aux séances « Préparons-nous » de la Commission de la fonction publique (CFP) et à d'autres séances de formation de la CFP ou de l'École de la fonction publique du Canada;

#### 4.2.4 Finances, administration, vérification et évaluation

Le SCT a reconnu que, tout au long de 2005-2006, le CAFC a continué d'améliorer son analyse financière interne, ses opérations comptables et la capacité de ses systèmes financiers et a mené les activités de dotation nécessaires pour remplir les exigences financières d'un organisme autonome.

Au printemps 2005, le CAFC a approuvé son guide de passation de marchés, y compris un ensemble complet de normes sur les services internes. Il a offert des séances d'information à la haute direction et de la formation à son personnel administratif pour les familiariser avec les nouveaux processus et les informer des exigences des politiques. Le CAFC participe pleinement au projet de Réseau des administrateurs de petits organismes (RAPO). Les résultats attendus ont été atteints, et une nouvelle trousse d'outils de travail et de documents d'orientation ont été produits dans sept sous-projets concernant divers aspects de la gestion de l'information (GI), dont le Cadre de leadership, de gouvernance et de responsabilité, la Feuille de route de GI, les Pratiques exemplaires de GI, l'Équipe-choc experte en GI, l'Étude de faisabilité du système de classification, la Liste de contrôle de l'état du SGDDI, et la Formation en GI.

Pendant toute la durée de 2005-2006, un soutien constant a été apporté au Bureau du vérificateur général (BVG) qui effectuait un examen du Programme canadien des armes à feu en vue de son insertion dans le Rapport d'étape 2006 du BVG.



## SECTION IV – AUTRES POINTS D'INTÉRÊT

### 4.1 Introduction

Le C AFC assume la responsabilité principale pour l'administration du Programme des armes à feu, un programme horizontal mettant à contribution plus de dix autres organisations fédérales, en plus d'avoir des liens étroits avec d'autres ordres de gouvernement, des organisations autochtones et d'autres organisations communautaires. Pour réaliser son résultat stratégique, qui consiste à réduire au minimum les risques à la sécurité publique posés par les armes à feu dans les collectivités canadiennes et internationales, le C AFC a besoin d'une infrastructure efficace.

### 4.2 Résultats atteints

Dans le cadre de ses valeurs fondamentales, le C AFC « s'engage à réaliser des améliorations et à promouvoir l'innovation de façon continue afin d'atteindre la plus haute qualité de services possible et le niveau optimal en matière de conformité, d'efficacité et de rendement global ». La description des résultats atteints ci-après concerne la « gestion efficace du Programme ».

### 4.2.1 Opérations du Programme

En 2005-2006, sous la direction du chef principal des opérations, les Opérations du Programme ont continué à faire de grands progrès dans la rationalisation des processus internes, d'où un accroissement de la productivité et des réalisations visant l'amélioration du service à la clientèle. Au cours de cette période, on s'est efforcé, à l'aide de nombreux envois postaux, d'informer et de sensibiliser les clients sur les responsabilités que leur impose la *Loi sur les armes à feu*. Les autres initiatives entreprises en 2005-2006 sont les suivantes :

- Réorganisation du processus de renouvellement des permis par la simplification des formulaires, promotion du renouvellement des permis au moyen de l'envoi de demandes de renouvellement partiellement remplies et de rappels;
- Examen et révision des heures d'ouverture pour mieux servir les clients;
- Elaboration d'un diagramme des processus pour les tâches incombant aux contrôleurs des armes à feu;
- Elaboration d'une stratégie de sensibilisation en consultation avec les provinces et le Comité consultatif du Programme;
- Réorganisation des contrôleurs des armes à feu pour l'Ouest et le Nord du Canada.

### 4.2.2 Politiques, communications et consultations

En 2005-2006, la Direction des politiques, communications et consultations a entrepris des activités touchant l'élaboration et la recherche stratégiques de politiques de programme, l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, les services à la haute direction et la liaison avec Sécurité publique et Protection civile Canada, de même que le soutien des communications apporté au C AFC, au commissaire et au ministre, les services de traduction et d'édition, les réponses aux demandes de renseignements des clients et la coordination de la production des rapports publics. Plus particulièrement, la Direction a produit une mise à jour de la brochure sur l'utilisation sécuritaire des armes à feu, fort appréciée par les propriétaires d'armes à feu. En outre, l'unité chargée des politiques dans cette direction a connu une



**Tableau 17 : Programme canadien des armes à feu : coûts intégraux pour le gouvernement fédéral**

Le tableau ci-dessous présente les coûts engagés par le CAFC et ses partenaires fédéraux pour la mise en œuvre du Programme canadien des armes à feu après que la *Loi sur les armes à feu* a reçu la sanction royale en décembre 1995 et est entrée en vigueur trois années plus tard, soit en décembre 1998. Le tableau renferme deux catégories de coûts : les coûts directs et les coûts indirects. Les coûts directs sont ceux que le Centre et ses partenaires remboursent pour des services ou des activités fournis à l'appui du Programme et autorisés par un protocole d'entente. On peut diviser les coûts indirects en deux catégories. La première concerne les coûts engagés par le Programme canadien des armes à feu ou qui lui sont attribuables, mais que le Centre ne rembourse pas : hausses salariales négociées par convention collective et imposées par le Conseil du Trésor aux ministères, frais généraux de soutien d'un ministère ou d'une infrastructure, etc.; la seconde concerne les services reçus sans frais (voir Tableau 4 pour plus de détails), dont des locaux et des avantages sociaux des employés, notamment le régime de soins dentaires.

<b>ORGANISATION</b>		<b>Coûts directs :</b>
<b>DÉPENSES ANTÉRIEURES (1995-1996 à 2004-2005) (en millions de dollars)</b>	<b>DÉPENSES 2005-2006 (en millions de dollars)</b>	
		<i>Centre des armes à feu Canada</i>
	611,2	52,2
		<i>Autres ministères fédéraux (coûts remboursés par le CAFC):</i>
	18,9	1,7
	114,4	2,8
	32,7	0,0
	1,6	0,1
	1,0	0,2
	179,7	11,2
	1,5	0,3
	961,0	68,5
		<b>Total des coûts directs :</b>
		<i>Coûts non remboursés par le Centre des armes à feu Canada :</i>
	0,9	0,3
	4,3	0,0
	8,5	0,0
	7,4	0,0
	28,1	8,1
	4,2	0,9
	10,6	0,5
	0,4	0,0
	12,3	1,9
	7,4	1,8
	84,1	13,5
	1 045,1	82,0
	(98,7)	(21,9)
	946,4	60,1
		<b>Coûts nets pour le Programme</b>
		<b>Recettes nettes<sup>1</sup></b>

REMARQUE : Pour obtenir des explications sur les dépenses prévues et les résultats atteints en rapport avec 2005-2006, voir le Tableau 14, Initiatives horizontales. Les coûts indirects non remboursés ont été fournis au CAFC par ses partenaires fédéraux, tandis que les coûts directs sont ceux que le CAFC rembourse. Les dépenses sont arrondies à la centaine de milliers de dollars la plus proche; par exemple, le nombre 75 000 est arrondi à 0,1 million et le nombre 45 000 est arrondi à 0,0 million de dollars.

<sup>1</sup> Les recettes sont créditées au Trésor, et le CAFC ne peut s'en servir pour réduire des dépenses.



10. Obligations contractuelles

Suite à une combinaison d'événements survenus après le 31 mars 2006, les obligations contractuelles futures du Centre sont présentement à l'étude et ne peuvent pas être estimées à ce moment-ci. Par conséquent, aucune information n'est présentée sur les obligations contractuelles dans les états financiers.

11. Opérations entre apparentés

En vertu du principe de propriété commune, le Centre des armes à feu Canada est apparenté à tous les ministères, organismes et sociétés d'Etat du gouvernement du Canada. Le Centre des armes à feu Canada conclut des opérations avec ces entités dans le cours normal des ses activités et selon des modalités commerciales normales. Les débiteurs et créditeurs associés à d'autres ministères sont présentés aux notes 6 et 8 respectivement. De plus, au cours de l'exercice, le Centre des armes à feu Canada reçoit gratuitement des services d'autres ministères, comme il est indiqué à la partie a).

Services fournis gratuitement :			
2006	2005	Au cours de l'exercice, le Centre reçoit gratuitement des services d'autres ministères (installations, cotisations de l'employeur au régime de soins de santé et au régime de soins dentaires, et cotisations de l'employeur au régime de soins de santé et au régime de soins dentaires couvert par le Secrétaire du Conseil du Trésor (SCT) (Inclus dans « Salaires et avantages sociaux » à l'état des résultats)	
		Installations de Travaux Publics Services Gouvernementaux Canada (TPSGC) (Inclus dans « Locations » à l'état des résultats)	1 900
		Cotisations de l'employeur au régime de soins de santé et au régime de soins dentaires couvert par le Secrétaire du Conseil du Trésor (SCT) (Inclus dans « Salaires et avantages sociaux » à l'état des résultats)	1 700
3 600	3 300	Le gouvernement a structure certaines de ses activités administratives de manière à optimiser l'efficacité et l'efficacité de sorte qu'un seul ministère mène sans frais certaines activités au nom de tous. Le coût de ces services, qui comprennent les services de paye et d'émission des chèques offerts par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ne sont pas inclus à titre de charge dans l'état des résultats du ministère.	

12. Evénements à postérieur

Le 17 mai 2006, le Ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile du Canada annonçait l'abolition des droits de renouvellement de permis pour une période de deux ans ainsi qu'un décret de remise de droits de renouvellement de permis payés à ce jour. Cette annonce fera en sorte qu'approximativement 19M\$ de revenus rapportés au niveau des années financières 2005-2006 et antérieures seront rembourrés. Une réduction des revenus et un ajustement des comptes créditeurs ont été enregistrés cette année financière. De plus, nous anticipons une réduction de revenus des années futures de 20M\$ en 2006-2007 et 19.7M\$ en 2007-2008.



## 8. Crédoiteurs et charges à payer

	2006	2005	(en milliers de dollars)	Créditeurs de l'extérieur	Remboursement des droits de renouvellement des permis à émettre (Note 12)	Salaires et avantages sociaux courus	Autres ministères et organismes fédéraux	Total
				13 646	0	530	7 193	21 369
				25 327	19 000	1 013	1 050	46 390

## 9. Avantages sociaux

a) Prestations de retraite: Les employés du Centre des armes à feu Canada participent au Régime de retraite de la fonction publique, qui est parrainé et administré par le gouvernement du Canada. Les prestations de retraite s'accumulent sur une période maximale de 35 ans au taux de 2 % par année de services validables multiplié par la moyenne des gains des cinq meilleures années consécutives. Les prestations sont intégrées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec et sont indexées à l'inflation.

Tant les employés que le Centre des armes à feu Canada versent des cotisations couvrant le coût du régime. En 2005-2006 les charges s'élèvent à 3,299,146\$ (2,870,796\$ en 2004-05), soit environ 2,6 fois les cotisations des employés.

La responsabilité du Centre des armes à feu Canada relative au régime de retraite se limite aux cotisations versées. Les excédents ou les déficits actuariels sont constatés dans les états financiers du gouvernement du Canada, en sa qualité de répondant du régime.

b) Indemnités de départ : Le Centre des armes à feu Canada verse des indemnités de départ aux employés en fonction de l'admissibilité, des années de service et du salaire final. Ces indemnités ne sont pas capitalisées d'avance.

Les prestations seront prélevées sur les crédits futurs. Voici quelles étaient les indemnités de départ au 31 mars :

	2006	2005	(en milliers de dollars)	Obligation au titre des prestations constituées, début de l'exercice	Charge pour l'exercice	Prestations versées pendant l'exercice	Sous-total	Obligation au titre des prestations constituées, fin de l'exercice
				2 035	401	(187)	214	2 249
				2 270	(150)	(85)	(235)	2 035



## 7. Immobilisations corporelles

Coûts (en milliers de dollars)				Amortissements cumulés (en milliers de dollars)								
	Solde d'ouverture, 1 <sup>er</sup> avril 2005	Acquisitions de l'année	Aliénations et radiations	Reclassifications et autres ajustements	Solde de clôture, 31 mars, 2006	Solde d'ouverture, 1 <sup>er</sup> avril 2005	Amortissement	Aliénations et radiations	Reclassifications et autres ajustements	Solde de clôture, 31 mars, 2006	Valeur comptable nette 2006	Valeur comptable nette 2005
Machinerie et équipement	24	48		28	100	12	10			22	78	12
Matériels informatiques	5 414	726		(28)	6 112	5 329	13			5 342	770	85
Logiciels	3 600	42		(46)	3 642	2 040	720		120	2 880	762	1 560
Meubles	1 416				1 370	1 194	166			1 360	10	222
Véhicules	411	357	(66)	203	905	401	49	(66)	2	386	519	10
Améliorations locatives	69				69	29	17		(2)	44	25	40
Logiciel en construction	39 667	3 392	(40 760)		2 299	0				0	2 299	39 667
	50 601	4 565	(40 826)	157	14 497	9 005	975	(66)	120	10 034	4 463	41 596

La dépense d'amortissement pour l'année se terminant le 31 mars 2006 est de 975 000\$ (2005-875,000\$)

Suite à une combinaison d'événements survenus après le 31 mars 2006, le montant présenté au 31 mars 2006, comme Logiciel en Construction a été réduit de \$40,760 millions



c) Rapprochement de l'encaisse nette fournie par le gouvernement et des crédits de l'exercice en cours utilisés		
utilisés		
2006		
(en milliers de dollars)		
114 784	36 218	11 150
Revenu non disponible pour dépenser	19 347	
Encaisse nette fournie par le gouvernement	25 021	(25 627)
Variation de la situation nette du Trésor :	5 776	(7 141)
Variation des créditeurs et des charges à payer	(19 000)	0
Remboursement des droits de renouvellement des permis	3 174	(357)
Autres	14 971	(33 125)
Sous-total	70 536	92 809
Crédits de l'exercice en cours utilisés		

#### 4. Paiements de transfert

Le tableau suivant donne le détail des charges par catégorie:

Contributions		
Provinces	10 053	12 451
Organisations à but non lucratif	45	61
Autochtones	224	50
Universités	62	0
(en milliers de dollars)		
2006		
2005		
Total	10 384	12 562

#### 5. Revenus

Le tableau suivant donne le détail des revenus par catégorie:

Droits réglementaires		
Gains sur l'aliénation des immobilisations	21 244	11 238
Autres	13	0
Moins: Remboursements de droits crédités aux années antérieures	(1 950)	(91)
(en milliers de dollars)		
2006		
2005		
Total	19 347	11 150

#### 6. Débiteurs et avances

Le tableau suivant donne le détail des débiteurs et des avances :

Autres ministères et organismes fédéraux		
Débiteurs de l'extérieur	214	248
Avances aux employés	3	3
Provision pour créances douteuses sur les débiteurs de l'extérieur	(9)	(18)
Total	1 542	7 318
(en milliers de dollars)		
2006		
2005		



a) Rapprochement du coût de fonctionnement net et des crédits parlementaires de l'exercice en cours :		
2006	(en milliers de dollars)	
85 929	107 597	(3 600)
(3 300)	(975)	11 150
235	(214)	139
(18)	(9)	1 950
(486)	(512)	1 782
52	1 782	(19 000)
0	(40 760)	0
4	(1)	4
6 714	(41 853)	
<i>Sous-total</i>		
Rajustements pour les postes ayant une incidence sur le coût de fonctionnement net, mais qui n'ont pas d'incidence sur les crédits :		
Ajouter (déduire) :		
Services fournis gratuitement		
Amortissement des immobilisations corporelles		
Revenu non disponible pour dépenser		
Remboursements de droits crédités aux années antérieures		
Indemnités de vacance et congés compensatoires		
Indemnités de départ		
Mauvaises créances		
Frais légaux renversés		
Remboursements de dépenses d'années antérieures		
Remboursement des droits de renouvellement des permis		
Radiation d'actifs		
Autres		
Rajustements pour les postes sans incidence sur le coût de fonctionnement net, mais ayant une incidence sur les crédits :		
Ajouter (déduire) :		
Acquisition d'immobilisations corporelles		
Variation dans les charges payées d'avance		
<b>Coût de fonctionnement net</b>		
Crédits de l'exercice en cours utilisés		
92 809	70 536	92 809

(b) Crédits fournis et utilisés		
2006	(en milliers de dollars)	
2005	82 132	92 809
Dépenses de fonctionnement :		
Crédit 20 - Activités excluant les fonctions d'enregistrement		
Crédit 25 - Activités d'enregistrement		
Crédit 30 - Contributions		
Montants législatifs		
Moins :		
Crédits disponibles pour emploi dans les exercices ultérieurs		
Crédits annulés : Fonctionnement		
2006	49 564	92 809
2005	14 550	92 809
2006	14 000	92 809
2005	6 126	92 809
2006	(5)	92 809
2005	(13 699)	92 809



Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode linéaire sur la durée de vie utile estimative de l'immobilisation, comme suit :

Catégorie d'immobilisations	Période d'amortissement
Matériels informatiques	4 ans
Logiciels	3 à 5 ans
Machinerie et équipement	5 à 10 ans
Mobilier	8 ans
Véhicules	5 ans
Améliorations locales	Le moindre de la période restante du bail ou de la durée de vie utile de l'amélioration
Logiciel en construction	À déterminer à partir de la mise en service

**i) Incertitude relative à la mesure** — La préparation de ces états financiers conformément aux conventions comptables du Conseil du Trésor du Canada, qui sont conformes aux principes comptables généralement reconnus du secteur public, exige de la direction qu'elle fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants déclarés des actifs, des passifs, des revenus et des charges présentés dans les états financiers. Au moment de la préparation des présents états financiers, la direction considère que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Les principaux éléments pour lesquels des estimations sont faites sont le passif pour les indemnités de départ, l'impact de l'événement à posteriori associé au remboursement des droits de renouvellement des permis et la durée de vie utile des immobilisations corporelles. Les résultats réels pourraient différer des estimations de manière significative. Les estimations de la direction sont examinées périodiquement et, à mesure que les ajustements deviennent nécessaires, ils sont constatés dans les états financiers de l'exercice où ils sont connus.

### 3. Crédits parlementaires

Le Centre des armes à feu Canada reçoit la plus grande partie de son financement au moyen de crédits parlementaires annuels. Les éléments comptabilisés dans l'état des résultats et l'état de la situation financière d'un exercice peuvent être financés au moyen de crédits parlementaires qui ont été autorisés dans des exercices précédents, pendant l'exercice en cours ou qui le seront dans des exercices futurs. En conséquence, les résultats de fonctionnement nets du Centre des armes à feu Canada diffèrent selon qu'ils sont présentés selon le financement octroyé par le gouvernement ou selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les différences sont rapprochées dans les tableaux suivants :



**c) La variation de la situation nette du Trésor** correspond à la différence entre l'encaissement net par le gouvernement et les crédits utilisés au cours d'un exercice, à l'exclusion du montant des revenus non disponibles comptabilisés par le Centre des armes à feu Canada. Il découle d'écarts temporaires entre le moment où une opération touche un crédit et le moment où elle est traitée par le Trésor.

#### **d) Revenus :**

- Les revenus provenant de droits réglementaires sont constatés dans les comptes en fonction des services fournis au cours de l'exercice.
- Les autres revenus sont comptabilisés dans l'exercice où les opérations ou les faits sous-jacents surviennent.
- e) Charges** — Les charges sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice :
  - Les contributions sont comptabilisées dans l'exercice au cours duquel le bénéficiaire a satisfait aux critères d'admissibilité ou a rempli les conditions de l'accord de transfert.
  - Les indemnités de vacances et de congés compensatoires sont passées en charges au fur et à mesure que les employés en acquièrent le droit en vertu de leurs conditions d'emploi respectives.
  - Les services fournis gratuitement par d'autres ministères pour les locaux et les cotisations de l'employeur aux régimes de soins de santé et de soins dentaires sont comptabilisés à titre de charges de fonctionnement à leur coût estimatif.

#### **f) Avantages sociaux futurs**

- (i) Prestations de retraite : Les employés admissibles participent au Régime de retraite de la fonction publique, un régime multi employeurs administré par le gouvernement du Canada. Les cotisations du Centre des armes à feu Canada au régime sont passées en charges dans l'exercice au cours duquel elles sont engagées et elles représentent l'obligation totale du Centre des armes à feu Canada découlant du régime. En vertu des dispositions législatives en vigueur, le Centre des armes à feu Canada n'est pas tenu de verser des cotisations au titre de l'insuffisance actuarielle du régime.
- (ii) Indemnités de départ : Les employés ont droit à des indemnités de départ, prévues dans leurs conventions collectives ou les conditions d'emploi. Le coût de ces indemnités s'accumule à mesure que les employés effectuent les services nécessaires pour les gagner. Le coût des avantages sociaux gagnés par les employés est calculé à l'aide de l'information provenant des résultats du passif déterminé sur une base actuarielle pour les prestations de départ pour l'ensemble du gouvernement.

**g) Les débiteurs** sont comptabilisés en fonction des montants que l'on prévoit réaliser. Des provisions sont établies pour les débiteurs dont le recouvrement est incertain.

**h) Immobilisations corporelles** — Toutes les immobilisations corporelles et les améliorations locatives dont le coût initial est d'au moins 10 000 \$ sont comptabilisées à leur coût d'achat. Le ministère n'inscrit pas à l'actif les biens incorporels, les œuvres d'art et les trésors historiques ayant une valeur culturelle, esthétique ou historique, les biens situés dans les réserves indiennes et les collections dans les musées.



## Centre des armes à feu Canada

### Notes complémentaires aux états financiers (non vérifiées)

#### 1. Autorisations et objectifs

Le Centre des armes à feu Canada a été établi comme un ministère, en avril 2003, sous l'Annexe 1.1 de la *Loi sur l'administration des finances publiques*. La responsabilité du Programme Canadien des Armes à feu a à cette époque été transférée du Ministère de la Justice au Solliciteur Général du Canada (subséquentement renommé Ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile du Canada).

Le mandat du Centre est de développer et superviser un système efficace pour licencier et enregistrer les armes à feu pour répondre aux principales obligations du Gouvernement sous la Loi sur les armes à feu. Le CAFC a pour mission d'accroître la sécurité publique par la possession, l'utilisation et l'entreposage responsables des armes à feu au Canada, pour ainsi aider à réduire les décès et les blessures par balle et la menace que posent les armes à feu. Le Centre apporte aussi son expertise et fournit des renseignements cruciaux aux corps policiers et à d'autres organismes en matière de prévention et d'enquêtes relatives aux crimes commis avec des armes à feu et à la mauvaise utilisation de celles-ci au Canada et à l'échelle internationale.

Il est à noter qu'en mai 2006, le Ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile du Canada a annoncé le transfert du Centre des armes à feu Canada à la Gendarmerie Royale du Canada (GRC). Le Centre des armes à feu Canada est maintenant sous les services de police nationaux de la GRC. L'exercice financier 2005-2006 sera ainsi la dernière année que le Centre des armes à feu Canada produira des états financiers en tant que ministère distinct.

#### 2. Sommaire des principales conventions comptables

Les états financiers ont été préparés conformément aux conventions comptables du Conseil du Trésor, qui sont conformes aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public.

Les principales conventions comptables sont les suivantes :

**a) Crédits parlementaires** — Le Centre des armes à feu Canada est financé par le gouvernement du Canada au moyen de crédits parlementaires. Les crédits consentis au Centre des armes à feu Canada ne correspondent pas à la présentation des rapports financiers en conformité avec les principes comptables généralement reconnus étant donné que les crédits sont fondés, dans une large mesure, sur les besoins de trésorerie. Par conséquent, les postes comptabilisés dans l'état des résultats et dans l'état de la situation financière ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux qui sont prévus par les crédits parlementaires. La note 3 présente un rapprochement général entre les deux méthodes de rapports financiers.

**b) Encaisse nette fournie par le gouvernement** — Le Centre des armes à feu Canada fonctionne au moyen du Trésor, qui est administré par le receveur général du Canada. La totalité de l'encaisse reçue par le Centre des armes à feu Canada est déposée au Trésor, et tous les décaissements faits par les ministères sont prélevés sur le Trésor. L'encaisse nette fournie par le gouvernement est la différence entre toutes les rentrées de fonds et toutes les sorties de fonds, y compris les opérations entre les ministères au sein du gouvernement fédéral.



Centre des armes à feu Canada

Etat des flux de trésorerie (non vérifié) exercice terminé le 31 mars, 2006

2006		(en milliers de dollars)	
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT			
Coût de fonctionnement net			
Éléments n'affectant pas l'encaisse incluent dans le coût de fonctionnement net:			
Services fournis gratuitement par d'autres ministères			
Amortissement des immobilisations corporelles			
Indemnités de départ			
Indemnités de vacance et congés compensatoires			
Radiation d'actifs			
Autres			
Variations de l'état de la situation financière :			
Augmentation (diminution) des créditeurs			
Diminution (augmentation) des débiteurs et avances			
Diminution (augmentation) des charges payées			
d'avance			
Encaisse utilisée par les activités de fonctionnement			
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENTS EN			
IMMOBILISATIONS			
Acquisition d'immobilisations corporelles			
Encaisse utilisée par les activités d'investissements en immobilisations			
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT			
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada			
Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.			
2005	2006		
		(85 929)	(107 597)
3 300	3 600	975	214
875			(139)
(235)		40 760	(36)
139			
0			
0			
(25 627)	25 021	5 776	(227)
(7 141)			
55			
(114 563)	(31 653)		
(221)	(4 565)		
(221)	(4 565)		
(114 784)	(36 218)		



## Centre des armes à feu Canada

État de la situation financière (non vérifiée) au 31 mars, 2006

2006		2005	
		(en milliers de dollars)	
ACTIFS			
Actifs financiers			
Débiteurs et avances (Note 6)		1 542	7 318
Actifs non financiers		831	604
Charges payées d'avance		4 463	41 596
Immobilisations corporelles (Note 7)			
Total des actifs non financiers		5 294	42 200
TOTAL DES ACTIFS		6 836	49 518
PASSIFS			
Créditeurs et charges à payer (Note 8)		46 390	21 369
Indemnités de vacance et congés compensatoires		589	727
Indemnités de départ (Note 9)		2249	2 035
Total des passifs		49 228	24 131
AVOIR DU CANADA		(42 392)	25 387
TOTAL		6 836	49 518
Obligations Contractuelles (Note 10)			
Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.			

## Centre des armes à feu Canada

État de l'avoir du Canada (non vérifié) exercice terminé le 31 mars, 2006

		Avoir du Canada, début de l'exercice	
		(en milliers de dollars)	
2006	2005		
		25 387	(6 768)
		Coût de fonctionnement net	
		(107 597)	(85 929)
		70 536	92 809
		(19 347)	(11 150)
		(14 971)	33 125
		3 600	3 300
		Services fournis gratuitement par d'autres ministères (Note 11)	
Avoir du Canada, fin de l'exercice			
		(42 392)	25 387
Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers			



Centre des armes à feu Canada

État des résultats (non vérifié) pour exercice terminé le 31 mars, 2006

		CHARGES	
		2006	2005
		(en milliers de dollars)	
Fonctionnement	Salaires et avantages sociaux	(25 918)	(22 362)
	Radiation d'actifs	(40 760)	0
	Services professionnels et spéciaux	(16 813)	(48 261)
	Transport et communication	(4 511)	(3 937)
	Autres charges de d'autres Ministères et organismes fédéraux	(2 334)	(3 770)
	Locations	(2 024)	(2 189)
	Entretien et réparations	(1 975)	(1 883)
	Information	(1 220)	(353)
	Utilités, matériels et fournitures	(1 018)	(871)
	Amortissements d'immobilisations	(975)	(875)
	Autres Charges	(12)	(16)
	Paléments de transfert	(97 560)	(84 517)
REVENUS	Contributions (Note 4)	(10 384)	(12 562)
	Charges totales	(107 944)	(97 079)
	Droits réglementaires et autres (Note 5)	19 347	11 150
	ÉVÈNEMENT À POSTERIORI	(19 000)	0
Remboursement des droits de renouvellement des permis (Note 12)			
Coûts de fonctionnement net		(107 597)	(85 929)
Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers			



# CENTRE DES ARMES À FEU CANADA

## LA DÉCLARATION DE RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION

La responsabilité de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints du Centre des armes à feu pour l'exercice terminé le 31 mars 2006 et toute l'information figurant dans ces états incombe à la direction du Centre des armes à feu Canada. Ces états financiers ont été préparés par la direction conformément aux conventions comptables du Conseil du Trésor, qui sont conformes aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public.

La direction est responsable de l'intégrité et de l'objectivité de l'information présentée dans les états financiers. Certaines informations présentées dans les états financiers sont fondées sur les meilleures estimations et le jugement de la direction et tiennent compte de l'importance relative. Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation des rapports, la direction tient des comptes qui permettent l'enregistrement centralisé des opérations financières du Centre des armes à feu Canada. L'information financière soumise pour la préparation des *Comptes publics du Canada* et incluse dans le *Rapport ministériel sur le rendement* du Centre des armes à feu Canada concorde avec les états financiers ci-joints.

La direction possède un système de gestion financière et de contrôle interne conçu pour fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable, que les actifs sont protégés et que les opérations sont conformes à la *Loi sur la gestion des finances publiques*, qu'elles sont exécutées en conformité avec les règlements, qu'elles respectent les autorisations du Parlement et qu'elles sont comptabilisées de manière à rendre compte de l'utilisation des fonds du gouvernement. La direction veille également à l'objectivité et à l'intégrité des données de ses états financiers par la sélection appropriée, la formation et le perfectionnement d'employés qualifiés, par une organisation assurant une séparation appropriée des responsabilités et par des programmes de communication visant à assurer la compréhension des règlements, des politiques, des normes et des responsabilités de gestion dans tout le Centre des armes à feu Canada.

Les états financiers du Centre des armes à feu Canada n'ont pas fait l'objet d'une vérification.

Il est à noter qu'en mai 2006, le ministre de la Sécurité Publique et Protection Civile a annoncé le transfert du Centre des Armes à Feu Canada à la Gendarmerie Royale du Canada (GRC).

Avec le transfert des responsabilités à la GRC après la fin d'année, la direction de la GRC a entrepris entre mai et août 2006 des mesures de revues limitées, sans être une vérification, pour se satisfaire de façon générale sur l'objectivité et l'intégrité des états financiers.

*A. Zaccardelli*  
Giuliano Zaccardelli, Commissaire

(Ville, Date)

Ottawa ON 06-10-20

*Paul J. Gauvin*  
Paul J. Gauvin, sous-commissaire

Gestion générale et Contrôle

(Ville, Date)

Ottawa, le 18 octobre 06



**Tableau 16 : États financiers du ministère**

Les pages suivantes fournissent de l'information détaillée sur les états financiers (non vérifiés) du Centre des armes à feu Canada pour l'exercice financier 2005-2006.

**CENTRE DES ARMES À FEU CANADA**  
**ÉTATS FINANCIERS NON VÉRIFIÉS**

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2006



Tableau 12 : Réponse aux comités parlementaires, vérifications et évaluations

Réponse aux comités parlementaires : Aucun rapport
Réponse à la vérificatrice générale : Aucun rapport

Vérifications ou évaluations externes ou internes :
Initiative de vérification des questions autochtones – Janvier 2006
Vérification des comptes chèques et fournisseurs du CAFC - Février 2006
Vérification des ententes de contribution provinciales

Tableau 13 : Nouveau mode de prestation de services

Des renseignements sur ce Nouveau mode de prestation de services se trouvent à l'adresse: <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estimF.asp>

Tableau 14 : Initiatives horizontales

Des renseignements sur l'Initiatives horizontales se trouvent à l'adresse: <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estimF.asp>

Tableau 15 : Politiques sur les voyages

A. Comparaison avec les Autorisations spéciales de voyager établies par le SCT

Nom de la politique de voyage du Centre des armes à feu Canada :
Le Centre des armes à feu Canada se conforme aux Autorisations spéciales de voyager établies par le SCT.
Fondement :
Portée :
Principale(s) différence(s) visant les dispositions de la politique :
Principales répercussions financières des différences :

B. Comparaison avec la Directive sur les voyages, les taux et les indemnités établie par le SCT

Nom de la politique de voyage du Centre des armes à feu Canada :
Le Centre des armes à feu Canada se conforme à la Directive sur les voyages, les taux et les indemnités établie par le SCT.
Fondement :
Portée :
Principale(s) différence(s) visant les dispositions de la politique :
Principales répercussions financières des différences :



Tableau 8 : Principales initiatives réglementaires

Réglements	Résultats prévus	Critères de mesure du rendement	Résultats obtenus
Les règlements suivants ont été adoptés ou prévus en 2005-2006 : <ul style="list-style-type: none"><li>• Modification au renouvellement des permis d'armes à feu</li><li>• Modification relative à la cession d'une arme à feu</li><li>• Règlement sur les expositions d'armes à feu</li><li>• Règlement sur le marquage des armes à feu</li></ul>	Rationaliser le processus de délivrance de permis et réduire le fardeau administratif imposé aux propriétaires d'armes à feu nouveaux et existants	Mesures d'efficacité pour le service à la clientèle et le traitement	Adoption reportée au nouveau gouvernement afin de permettre d'examiner les règlements et de les ajuster aux priorités et engagements des nouvelles mesures de contrôle des armes à feu

Tableau 9 : Renseignements sur les dépenses du projet

Des renseignements sur les dépenses du projet se trouvent à l'adresse : <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estimF.asp>

Tableau 10 : Rapport d'avancement sur le grand projet de l'État

Des renseignements sur ce Grand projet de l'État se trouvent à l'adresse : <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estimF.asp>

Tableau 11 : Renseignements sur les programmes de paiements de transfert

Des renseignements sur les programmes de paiements de transfert se trouvent à l'adresse : <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estimF.asp>



**Tableau 7-B : Modèle de rapport sur les droits d'utilisation 2005-2006 – Politique sur les normes de service pour les droits externes**

<b>A. Droits externes</b>	<b>Norme de service</b>	<b>Résultat du rendement</b>	<b>Consultation des intervenants</b>
Permis d'entreprise	<b>Section B Autre information</b> Voir note (1)	<b>Section B Autre information</b> Voir note (2)	<b>Section B Autre information</b> Voir note (2)
Permis de particulier	45 jours	76 % des demandes de permis de particulier dûment remplies sont traitées en 45 jours.	<b>Section B Autre information</b> Voir note (2)
Certificats d'enregistrement*	30 jours	63 % des demandes d'enregistrement dûment remplies sont traitées en 30 jours.	<b>Section B Autre information</b> Voir note (2)
Autorisations	<b>Section B Autre information</b> Voir note (1)	<b>Section B Autre information</b> Voir note (2)	<b>Section B Autre information</b> Voir note (2)
Permis de non-résident	<b>Section B Autre information</b> Voir note (1)	<b>Section B Autre information</b> Voir note (2)	<b>Section B Autre information</b> Voir note (2)
Services pour le remplacement de documents	<b>Section B Autre information</b> Voir note (1)	<b>Section B Autre information</b> Voir note (2)	<b>Section B Autre information</b> Voir note (2)
Frais applicables au traitement des demandes d'accès présentées en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> (Voir note 3)	Cadre élaboré par la STC. Voir <a href="http://www.its-sct.gc.ca/gos-sog/atip-aip/pln-ai/ln-ai/2006/2006-06_f.asp">http://www.its-sct.gc.ca/gos-sog/atip-aip/pln-ai/ln-ai/2006/2006-06_f.asp</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>61 % des demandes présentées en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> sont traitées en moins de 30 jours, 21 % en moins de 60, 7 % en moins de 121 et 11 % en plus de 121.</li> <li>92 % des demandes présentées en vertu de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> sont traitées en moins de 30 jours, 6 % en moins de 60 et 2 % en plus de 121.</li> </ul>	La norme de service est établie par la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> et son <i>Règlement</i> . Des consultations auprès des intervenants ont été menées pour les modifications apportées en 1986 et 1992.

**B. Autre information :**

1. On a reporté la conformation des normes de rendement pour permettre au gouvernement de confirmer l'orientation éventuelle du Programme.
2. Les consultations auprès des intervenants n'ont pas eu lieu à la suite de l'élection du nouveau gouvernement; la GRC devra déterminer le meilleur moment pour mener des consultations à la lumière des modifications législatives proposées.
3. Le Centre des armes à feu Canada a pour politique de dispenser des frais de reproduction lorsque moins de 200 pages sont divulguées. Toutefois, lorsque plus de 200 pages sont divulguées, des frais peuvent être calculés pour le nombre total de pages. Pour des demandes volumineuses et complexes, des frais de recherche et de préparation sont facturés et déterminés au cas par cas.

\* Les droits pour les certificats d'enregistrement ont été abolis le 20 mai 2004.



**C. Autre Information :**

1. Les études originales du prix de revient des droits ont été effectuées en 1995; il a fallu revoir ces études à la suite de la mise en œuvre du Système canadien d'information relativement aux armes à feu (SCIRAF) II. Comme celle-ci n'a pas eu lieu en décembre 2005 comme il était prévu, les études originales sur les droits devront être examinées de nouveau à la suite d'une décision éventuelle sur le nouveau système, car cette décision aura des répercussions importantes sur les processus administratifs.
2. De nouvelles normes de rendement ont été élaborées; la consultation auprès des utilisateurs prévue pour février 2006 n'a pas eu lieu en raison du changement d'orientation du Programme canadien des armes à feu émanant du nouveau gouvernement.
3. Des mécanismes de surveillance seront établis, parallèlement à l'élaboration de normes de rendement, conformément à l'orientation du nouveau gouvernement.
4. Pour les demandes d'accès à l'information, le Centre des armes à feu Canada a pour politique de dispenser des frais de reproduction lorsque moins de 200 pages sont divulguées. Toutefois, lorsque plus de 200 pages dont divulguées, des frais peuvent être calculés pour le nombre total de pages. Pour des demandes volumineuses et complexes, des frais de recherche et de préparation sont facturés et déterminés au cas par cas.



2005-2006							Années de planification				
A. Droits d'utilisation	Type de droits	Autorité établissant les droits	Date de la dernière modification	Recettes prévues (en millions de \$)	Dépenses réelles (en millions de \$)	Coût total (en millions de \$)	Normes de rendement	Résultats de rendement	Exercice	Recettes prévues (en millions de \$)	Coût total estimé (en millions de \$)
Frais applicables au traitement des demandes d'accès présentées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information	Autres produits et services	Loi sur l'accès à l'information	1992	0,0	0,0	0,2	Cadre élaboré par la STC. Voir <a href="http://www.tbs-sct.gc.ca/gos-sog/atp-ai/pr/in-ai/in-ai2006/2006-06_f.asp">http://www.tbs-sct.gc.ca/gos-sog/atp-ai/pr/in-ai/in-ai2006/2006-06_f.asp</a>	83 % des demandes présentées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information sont traitées en 60 jours; 97 % des demandes présentées en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels sont traitées en 60 jours.	2006-07 2007-08 2008-09	0,0 0,0 0,0	0,2 0,2 0,2
Total : 20,5				Total : 20,1	Total : 0,2						

B. Date de la dernière modification :

Recettes prévues :

Le 17 mai 2006, le gouvernement a annoncé que les particuliers n'avaient plus à payer les droits applicables aux permis de possession seulement (PPS) ou aux permis de possession et d'acquisition (PPA). L'abolition des droits touche également :

Les particuliers qui demandent un surclassement de leurs permis, de PPS à PPA;

Les particuliers qui demandent l'ajout de nouveaux privilèges à leurs permis;

Les particuliers dont le permis est expiré<sup>1</sup> et qui demandent un nouveau permis;

Les mineurs qui renouvellent leurs permis de possession d'armes à feu.

Les droits d'enregistrement des armes à feu ont été abolis le 20 mai 2004.

Les recettes prévues et réelles pour les droits applicables au traitement des demandes d'accès présentées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information sont d'environ 2 000 \$ par année, selon le Rapport annuel au Parlement (2004-2005) – Loi sur l'accès à l'information et Loi sur la protection des renseignements personnels. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le site Web du CAFC.

**B. Date de la dernière modification :**

**Recettes prévues :**

- Le 17 mai 2006, le gouvernement a annoncé que les particuliers n'avaient plus à payer les droits applicables aux permis de possession seulement (PPS) ou aux permis de possession et d'acquisition (PPA). L'abolition des droits touche également :
  - Les particuliers qui demandent un surclassement de leurs permis, de PPS à PPA;
  - Les particuliers qui demandent l'ajout de nouveaux privilèges à leurs permis;
  - Les particuliers dont le permis est expiré<sup>1</sup> et qui demandent un nouveau permis;
  - Les mineurs qui renouvellent leurs permis de possession d'armes à feu.
- Les droits d'enregistrement des armes à feu ont été abolis le 20 mai 2004.
- Les recettes prévues et réelles pour les droits applicables au traitement des demandes d'accès présentées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information sont d'environ 2 000 \$ par année, selon le Rapport annuel au Parlement (2004-2005) – Loi sur l'accès à l'information et Loi sur la protection des renseignements personnels. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le site Web du CAFC.

<sup>1</sup> Remarque : Si le permis expiré est un permis de possession seulement, le permis n'est plus valide. Pour continuer à posséder des armes à feu, un particulier doit satisfaire aux exigences de formation en matière de sécurité et demander un permis de possession et d'acquisition.



**Tableau 7-A : Modèle de rapport sur les droits d'utilisation 2005-2006 – Loi sur les frais d'utilisation**

A. Droits d'utilisation	Type de droits	Autorité établissant les droits	Date de la dernière modification	2005-2006				Années de planification			
				Recettes prévues (en millions de \$)	Dépenses réelles (en millions de \$)	Coût total (en millions de \$)	Normes de rendement	Résultats de rendement	Exercice	Recettes prévues (en millions de \$)	Coût total estimé (en millions de \$)
Permis d'entreprendre	Établi par règlement	Règlement sur les droits applicables aux armes à feu	10 avril 2005	0,6	0,5	Section C Autre information Voir note (1)	Section C Autre information Voir note (2)	Section C Autre information Voir note (3)	2006-07 2007-08 2008-09	0,1 0,1 0,6	Section C Autre information Voir note (1)
Permis de particulier	Établi par règlement	Règlement sur les droits applicables aux armes à feu	1 <sup>er</sup> décembre 1998	17,6	17,3	Section C Autre information Voir note (1)	45 jours	76 % des demandes de permis de particulier dûment remplis sont traitées en 45 jours.	2006-07 2007-08 2008-09	1,9 1,9 21,7	Section C Autre information Voir note (1)
Certificats d'enregistrement	Établi par règlement	Règlement sur les droits applicables aux armes à feu	Droits d'enregistrement abolis le 20 mai 2004.	0,0	0,0	Section C Autre information Voir note (1)	30 jours	63 % des demandes d'enregistrement dûment remplis sont traitées en 30 jours.	2006-07 2007-08 2008-09	0,0 0,0 0,0	Section C Autre information Voir note (1)
Autorisations	Établi par règlement	Règlement sur les droits applicables aux armes à feu	1 <sup>er</sup> décembre 1998	0,3	0,3	Section C Autre information Voir note (1)	Section C Autre information Voir note (2)	Section C Autre information Voir note (3)	2006-07 2007-08 2008-09	0,3 0,3 0,3	Section C Autre information Voir note (1)
Permis de non-résident	Établi par règlement	Règlement sur les droits applicables aux armes à feu	10 avril 2005	1,9	1,9	Section C Autre information Voir note (1)	Section C Autre information Voir note (2)	Section C Autre information Voir note (3)	2006-07 2007-08 2008-09	1,9 1,9 1,9	Section C Autre information Voir note (1)
Services pour le remplacement de documents	Établi par règlement	Règlement sur les droits applicables aux armes à feu	10 avril 2005	0,1	0,1	Section C Autre information Voir note (1)	Section C Autre information Voir note (2)	Section C Autre information Voir note (3)	2006-07 2007-08 2008-09	0,1 0,1 0,1	Section C Autre information Voir note (1)



Réels 2005-2006 (en millions de \$)	Maximiser les avantages de la Loi sur les armes à feu en matière de sécurité publique	
	Total	
4,2	Directeur de l'enregistrement	
6,5	CAF fédéraux	
11,2	CAF provinciaux	
0,3	Collectivité et organisations autochtones et autres	
10,2	Bureau central de traitement	
23,8	TI et télécommunications	
4,7	Partenaires fédéraux (GRC, ASFC, MJ, TPSCG)	
2,5	Politiques, communications et consultations	
5,1	Gestion du Programme (formellement "Services ministériels")	
68,5*		

\* Ne comprend pas le rajustement législatif aux Comptes publics des 1,95 M\$ pour les « remboursements des montants crédités aux recettes des années précédentes », ces remboursements n'étant pas considérés comme des dépenses de fonctionnement.



Tableau 4 : Services reçus sans frais

2005-2006 (en millions de \$)	Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	
	1,9	
	Cotisations représentant la part de l'employeur des primes d'assurance des employés et des dépenses payées par le Secrétaire du Conseil du Trésor (à l'exclusion des fonds de roulement). Cotisations de l'employeur aux régimes d'avantages sociaux assurés des employés et dépenses connexes payées par le SCT.	
	1,7	
	Salaires et dépenses des services juridiques fournis par Justice Canada.	
	0,0	
	<b>Total des services reçus sans frais en 2005-2006</b>	
	3,6	

Tableau 5 : Source de recettes non disponibles

2005-2006		(en millions de \$)		2003-2004	2004-2005	Budget principal	Recettes prévues	Autorisations	Dépenses réelles
				Dépenses réelles	Dépenses réelles				

Maximiser les avantages de la Loi sur les armes à feu en matière de sécurité publique									
Activités de demande et de renouvellement de permis	11,7	10,6	s.o.	18,3	s.o.	18,2			
Déclarations de non-résidents	s.o.	s.o.	s.o.	-	s.o.	1,9			
Demandes d'enregistrement <sup>(1)</sup>	4,6	0,6	s.o.	0,0	s.o.	0,0			
Divers (conformément aux Comptes publics)	0,1	0,1	s.o.	0,0	s.o.	1,8			
<b>Total des recettes non disponibles</b>		16,4	11,3	s.o.	18,3	s.o.			
						21,9			

(1) Les droits d'enregistrement ont été abolis à la suite de l'annonce faite par le gouvernement en mai 2004.

Tableau 6 : Besoins de ressources par organisation/secteur

Par organisation :

Reels 2005-2006 (en millions de \$)		Maximiser les avantages de la Loi sur les armes à feu en matière de sécurité publique	
Bureau du commissaire	0,4	Opérations du Programme	61,0
Politiques, communications et consultations (comprend l'avocat-conseil)	2,8	Finances, administration, vérification et évaluation	3,3
Ressources humaines	1,0	Total	68,5*

\* Ne comprend pas le rajustement législatif aux Comptes publics des 1,95 M\$ pour les « remboursements des montants crédités aux recettes des années précédentes », ces remboursements n'étant pas considérés comme des dépenses de fonctionnement.



Tableau 2 : Ressources par activité du Programme

2005-2006									
(en millions de \$)		Budgetaire							
		Plus : Non budgétaire							
Total	Emprunts, investissements et avances	Total : Dépenses budgétaires nettes	Moins : Revenu disponible	Total : Dépenses budgétaires brutes	Contributions	Imm.	Fonctionnement		

Maximiser les avantages de la Loi sur les armes à feu en matière de sécurité publique

Budget principal	68,3	0,0	14,0	82,3	0,0	82,3	82,3	0,0	82,3
Dépenses prévues	68,3	0,0	14,0	82,3	(18,2)	82,3	82,3	0,0	82,3
Autorisations	68,3	0,0	14,0	82,3	0,0	82,3	82,3	0,0	82,3
Dépenses réelles	59,0	0,0	11,5	68,5	s.o.	68,5	68,5	0,0	68,5*

Explication des écarts : Fonctionnement

Autorisation : 68,3 millions de dollars	L'écart est attribuable au retard de la mise en œuvre du SCIRAF II prévu en décembre 2005.
Dépenses réelles : 59,0 millions de dollars	

Explication des écarts : Contributions

Autorisations : 14,0 millions de dollars	L'écart est attribuable au retard des activités prévues au programme des collectivités et organisations autochtones et autres.
Dépenses réelles : 11,5 millions de dollars	

\* Ne comprend pas les 1,95 M\$ pour les « remboursements des montants crédités aux recettes des années précédentes » indiqués dans les Comptes publics 2005-2006 pour le CAFC comme rajustement apporté à l'autorisation de 82,3 M\$ dans le Budget principal des dépenses et aux dépenses totales.

Tableau 3 : Postes votés et législatifs

Crédit ou poste législatif	Crédit ou libellé législatif	2005-2006 (en millions de \$)				
		Budget principal	Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles	
20	Dépenses de fonctionnement – Activités non liées à l'enregistrement	49,6	49,6	49,6	42,4	
25	Dépenses de fonctionnement – Activités liées à l'enregistrement	14,6	14,6	14,6	11,4	
30	Contributions	14,0	14,0	14,0	11,5	
(S)	Cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés	4,1	4,1	4,1	3,3	
(S)	Remboursement des montants crédités aux recettes les années précédentes	0,0	0,0	1,9 <sup>1</sup>	1,9	
Total		82,3	82,3	84,2	70,5	

Rajustement indiqué dans les Comptes publics.



### 3.3 Tableaux financiers

Tableau 1 : Comparaison des dépenses prévues et réelles

2005-2006						
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles	
Maximiser les avantages de la Loi sur les armes à feu en matière de sécurité publique						
		Réelles	Réelles	Réelles	Réelles	(en millions de dollars)
2004-2005						
Total		101,6	92,8	82,3	82,3	68,5 <sup>1</sup>
Moins : recettes non disponibles		(16,4)	(11,3)	s.o.	(18,2)	(21,9)
Plus : coût des services reçus sans frais		4,4	3,8	s.o.	4,4	3,6
Coût net du Ministère		89,6	85,3	s.o.	68,5	46,6
Équivalents temps plein		309	325	s.o.	345	371

Explication des écarts		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Budget principal : 82,3 M\$</li> <li>Dépenses réelles : 68,5 M\$</li> </ul>	•	Le retard dans la mise en œuvre du SCIRAF II et le fonctionnement prévu du nouveau système au dernier trimestre de l'exercice financier ont entraîné des écarts dans le budget de fonctionnement.
	•	Les activités relatives au programme de contributions n'ont pas été menées au niveau prévu.
	•	Hausse due à l'augmentation des demandes de renouvellement de permis.

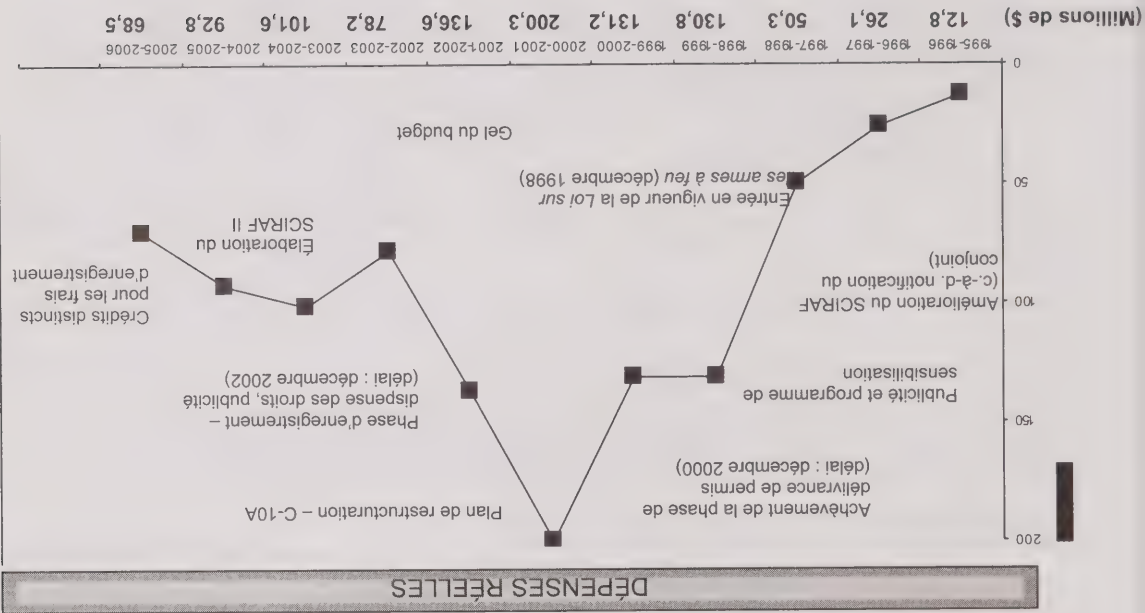
<sup>1</sup> Ne comprend pas les 1,95 M\$ pour les « remboursements des montants crédités aux recettes des années précédentes » indiqués dans les Comptes publics 2005-2006 pour le CAFC comme rajustement apporté à l'autorisation de 82,3 M\$ dans le Budget principal des dépenses et aux dépenses totales.



féderaux assurent la prestation de services à Terre-Neuve-et-Labrador, en Colombie-Britannique et au Yukon, en Alberta et dans les Territoires du Nord-Ouest, en Saskatchewan et au Nunavut ainsi qu'au Manitoba. En Ontario, au Québec, en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick et à l'Île-du-Prince-Édouard, c'est un contrôleur des armes à feu nommé par la province et financé au moyen d'ententes de contribution qui fournit ces services pour le compte du gouvernement fédéral.

### 3.2 Aperçu des coûts du Programme

Le Programme canadien des armes à feu est un programme technique et intergouvernemental fort complexe. Cette particularité, alliée à un contexte controversé et à des délais de délivrance de permis et d'enregistrement fixés par la loi, a donné lieu au départ à des coûts de mise en œuvre élevés. Le tableau qui suit montre les coûts engagés par le CAFC pour le Programme depuis l'adoption de la *Loi sur les armes à feu* en décembre 1995 jusqu'à la fin de l'exercice 2005-2006. Le Parlement a approuvé une affectation de fonds de 82,3 millions de dollars pour le Centre en 2005-2006, ce qui représente une réduction de 18 % par rapport aux 100,3 millions de dollars approuvés pour 2004-2005. Les dépenses au terme de l'exercice 2005-2006 se sont élevées à 68,5 millions de dollars<sup>1</sup>, soit une baisse d'environ 65 % comparativement au sommet de 200 millions de dollars atteint en 2000-2001 (achèvement de la phase de délivrance de permis).



<sup>1</sup> Ne comprend pas les 1,95 M\$ pour les « remboursements des montants crédités aux recettes des années précédentes » indiqués dans les Comptes publics 2005-2006 pour le CAFC comme rajustement apporté à l'autorisation de 82,3 M\$ dans le Budget principal des dépenses et aux dépenses totales.



## SECTION III – INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE

### 3.1 Information organisationnelle

En 2005-2006, le Centre des armes à feu Canada était un organisme distinct au sein du portefeuille de ministères relevant du ministre responsable de la Sécurité publique et de la Protection civile Canada. Le Centre a travaillé avec des partenaires fédéraux et provinciaux de tout le pays à la prestation de services en matière d'armes à feu tout en poursuivant son objectif de réduction au minimum des risques que présentent les armes à feu pour la sécurité des Canadiens. Un Comité consultatif du Programme (CCP) composé de représentants de l'extérieur du CAFC tenait, par entremise du commissaire, le ministre au courant des questions touchant le Programme canadien des armes à feu. Les membres du CCP se sont réunis deux fois au cours de l'exercice, mais les sous-comités du CCP, dont le Groupe de travail sur les armes à feu, se sont réunis régulièrement tout au long de l'exercice et ont joué un rôle déterminant dans l'apport d'améliorations aux opérations et au service à la clientèle. Le CAFC est conçu pour offrir des services efficaces et ce, dans le respect de ses budgets. Le secteur opérationnel de son administration centrale et le Registre canadien des armes à feu sont situés dans la Région de la capitale nationale. On trouve un bureau de contrôleur des armes à feu dans chaque province et le Bureau central de traitement est situé à Miramichi, au Nouveau-Brunswick. Un système national de technologie de l'information, le Système canadien d'information relativement aux armes à feu, soutient les opérations de délivrance de permis et d'enregistrement du CAFC.

Le CAFC compte deux unités opérationnelles qui sont appuyées par trois fonctions de soutien.

Unités opérationnelles :

- Enregistrement, délivrance des permis et infrastructure de soutien (unité gérée par le chef principal des opérations);
- Politiques, communications et consultations (PCC) (unité gérée par le directeur général des PCC).

Unités de soutien :

- Finances et administration (unité gérée par le chef de la direction financière);
- Ressources humaines (unité gérée par le directeur des RH);
- Services juridiques (fournis par le ministère de la Justice Canada).

Le directeur de l'enregistrement des armes à feu est nommé par le commissaire. Aux termes de la *Loi sur les armes à feu*, le directeur est chargé de la prise de décisions et du travail administratif concernant la délivrance des certificats d'enregistrement aux particuliers et aux entreprises, la délivrance des permis de transporteurs aux entreprises et des autorisations d'importation et d'exportation. Il est également responsable de l'autorisation des cessions d'armes à feu, de la tenue à jour et de l'exploitation du Registre canadien des armes à feu (RCAF). Le rôle principal du RCAF consiste à identifier, à classer et à enregistrer toutes les armes à feu et à révoquer les certificats d'enregistrement au besoin. Le personnel du RCAF s'occupe des demandes problématiques et des problèmes d'admissibilité, effectue des vérifications auprès du Centre d'information de la police canadienne et du Système d'enregistrement des armes à autorisation restreinte (SEEAR), fournit un soutien à la police et aux poursuivants, joue un rôle de conseiller technique auprès des propriétaires d'armes à feu et répond aux demandes de renseignements adressées par le public et les fonctionnaires. Le directeur, Délivrance des permis, exerce un contrôle sur les activités gérées par les contrôleurs des armes à feu des provinces et des territoires. Les contrôleurs des armes à feu



## 2.2.5 Initiatives internationales

Le Groupe consultatif canado-américain sur le trafic d'armes à feu du Forum sur la criminalité transfrontalière, coprésidé par le C AFC, a continué à poursuivre les objectifs du plan d'action du groupe de travail. Par exemple, le Bureau of Alcohol des États-Unis, Tobacco, Firearms and Explosives (ATF) et la GRC ont signé une lettre d'entente pour l'échange d'information par le truchement d'un système de suivi électronique pour des armes à feu trouvées sur les lieux de crimes. Ce groupe consultatif appuie également les initiatives clés du Partenariat nord-américain pour la sécurité et la prospérité.

Le C AFC a pris part à la délégation canadienne à la Réunion bisannuelle des États sous l'égide des Nations Unies en vue de la mise en œuvre du *Programme d'action visant à prévenir, combattre et éliminer le commerce illicite des armes légères sous tous ses aspects*. Cette réunion a eu lieu à l'administration centrale des Nations Unis à New York.

## 2.2.6 Sensibilisation du public/des intervenants

Des travaux préparatoires ont été exécutés pour les activités de sensibilisation touchant, entre autres, la prévention du suicide et les spécialistes de la santé, le Groupe de travail sur les services policiers du Comité consultatif du Programme ainsi que les consultations et les sondages et mises à jour sur les normes de rendement. Ces activités ont été reportées pour donner au nouveau gouvernement le temps de les examiner à la lumière de ses priorités en matière de contrôle des armes à feu.



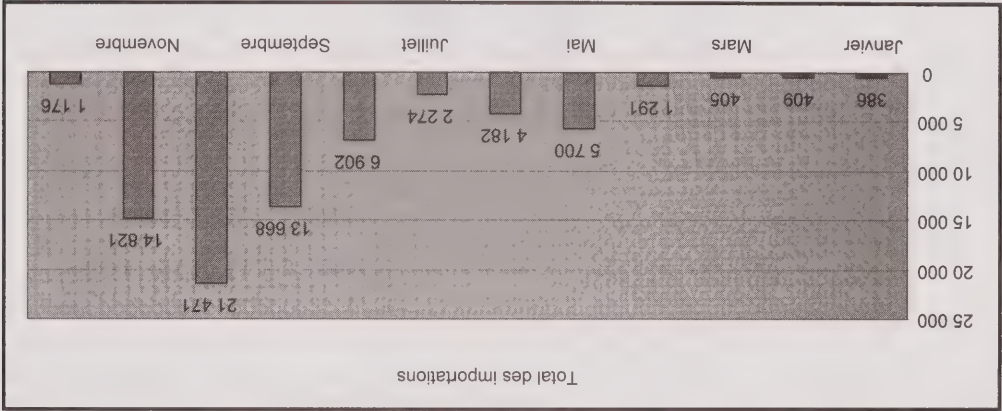
De plus, le commissaire aux armes à feu a rencontré plusieurs chefs de police et associations policières durant cet exercice. Leurs discussions ont porté sur les répercussions possibles du projet de loi C-10A sur le système de justice (une loi d'amendement de la *Loi sur les armes à feu* et du *Code criminel*), et les policiers lui ont parlé de la façon dont l'information tirée du Programme canadien des armes à feu contribuait à leur sécurité et à leurs enquêtes sur les armes à feu.

### 2.2.4 Contrôle aux frontières

Un des principaux objets de la législation canadienne sur les armes à feu est de lutter contre le trafic et la contrebande illicites d'armes à feu. La *Loi sur les armes à feu* prévoit des normes de contrôle plus strictes en matière d'importation et d'exportation d'armes à feu. Le *Code criminel* prévoit des infractions distinctes de contrebande et de trafic d'armes à feu. Le Programme a appuyé certaines initiatives internationales qui cadrent avec l'objectif législatif du Canada en matière de contrôle de l'importation, de l'exportation et du transit d'armes à feu.

Le CAFC collabore étroitement avec l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) pour assurer le respect de la *Loi sur les armes à feu*. Pour soutenir l'initiative de contrôle des armes à feu du gouvernement, l'ASFC a resserré ses exigences de contrôle, d'inspection et de sécurité relativement aux armes à feu. L'ASFC cherche à établir un programme d'application responsable tout en maintenant la qualité de ses services frontaliers. La GRC s'efforce de soutenir l'initiative de lutte contre la contrebande. En 2005, 72 685 armes à feu ont été importées au Canada par des non-résidents.

**Tableau 13 : Importation d'armes à feu au Canada par des non-résidents**



Remarque : Les statistiques de l'ASFC ne sont disponibles que par année civile.

De plus, l'ASFC saisit les armes à feu aux passages frontaliers. Le Tableau 14 montre le nombre d'armes à feu saisies par classe.

**Tableau 14 : Armes à feu saisies par l'ASFC en 2005 (par classe)**

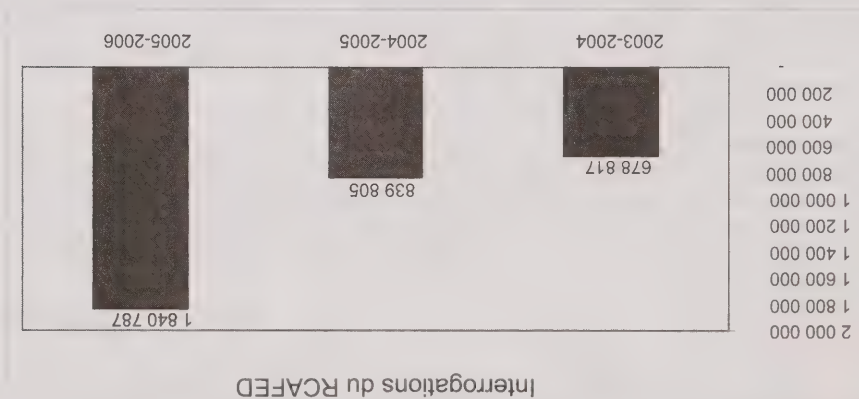
Sans restriction	113
À autorisation restreinte	246
Prohibées	136
Nombre total d'armes à feu saisies aux frontières	495

Remarque : Les statistiques de l'ASFC ne sont disponibles que par année civile.



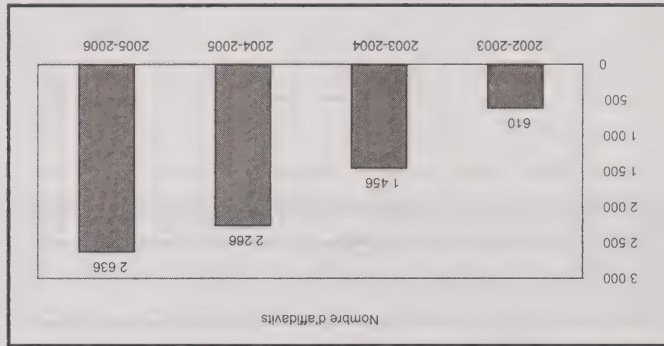
Le Tableau 11 montre l'accroissement des consultations du RCAFED.

**Tableau 11 : Consultations du Registre canadien des armes à feu en direct**



Le Programme aide les services de police et les avocats de la Couronne en préparant des affidavits qui authentifient les renseignements relatifs à la délivrance de permis ou à l'enregistrement liés à des particuliers ou à des armes à feu. D'ordinaire, les affidavits visent à déterminer les armes à feu qu'un particulier a fait enregistrer ou à déterminer si une arme à feu donnée est enregistrée. Cette authentification repose sur des données mises à jour et contrôlées par les contrôleurs d'arme à feu et le directeur de l'enregistrement. Au cours de l'exercice 2005-2006, 2 636 affidavits ont été préparés. Comme le montre le Tableau 12, le nombre d'affidavits produits à des fins de poursuites s'est accru au cours des quatre dernières années.

**Tableau 12 : Nombre d'affidavits produits (par le RCAF seulement)**



Le Centre exploite également la ligne d'aide 1-800-Police, où l'on répond aux questions sur les armes à feu et les permis posées par les organismes d'application de la loi. Au cours de l'exercice 2005-2006, le Centre a répondu à plus de 2 000 questions du genre posées par téléphone, courriel et télécopieur. En outre, il a fourni, sur demande, de l'information statistique et législative aux organismes d'application de la loi de l'ensemble du Canada sur des armes à feu légales et illégales.



Le Registre canadien des armes à feu en direct (RCAFED) est une composante du Système canadien d'information relativement aux armes à feu. Les services de police canadiens peuvent y accéder par l'entremise du système du CIPC, ce qui leur permet de répondre aux appels et de mener des enquêtes avec plus d'aisance. En tant qu'outil de consultation, le Registre permet aux agents d'obtenir des renseignements sur des armes à feu au moyen notamment du numéro de série ou du numéro de certificat d'enregistrement d'une arme à feu ou encore du nom, de l'adresse d'un particulier et du numéro de son permis d'armes à feu. Le RCAFED offre aux services de police un accès immédiat à l'information dont ils ont besoin dans le cadre d'enquêtes et d'opérations policières. Un soutien permanent au cas par cas est offert aux organismes d'application de la loi.

## 2.2.3 Soutien au système juridique

ÉTAT	sans restriction	prohibées	à autorisation restreinte	Total global
Neutralisées	378	203	173	754
Détruites	16 258	1 187	539	17 984
Exportées	157 596	7 351	10 390	175 337
Total global	174 232	8 741	11 102	194 075

Tableau 10 : Dispositions prises relativement aux armes à feu

Le Registre canadien des armes à feu (RCAF) surveille les dispositions prises à l'égard d'armes à feu enregistrées. Cette surveillance contribue à expliquer la circulation des armes à feu, sans compter que ces renseignements peuvent se révéler cruciaux dans une enquête criminelle. En 2005-2006, les particuliers et les entreprises se sont départis de 194 075 armes à feu.

Remarque : La classe Autres comprend les armes à feu pour lesquelles aucun endroit ni aucune province n'ont été précisés.

PROVINCE/TERRITOIRE	sans restriction	prohibées	à autorisation restreinte	Total global
Colombie-Britannique	745 513	30 847	73 456	849 816
Alberta	731 152	23 600	63 524	818 276
Manitoba	308 554	6 554	14 143	329 251
Saskatchewan	354 323	8 471	20 461	383 255
Ontario	1 965 091	85 011	145 153	2 195 255
Québec	1 521 082	49 988	53 463	1 624 533
Nouveau-Brunswick	268 518	5 814	10 904	285 236
Nouvelle-Écosse	290 899	7 782	14 259	312 940
Île-du-Prince-Édouard	22 103	790	1 422	24 315
Terre-Neuve / Labrador	178 731	1 659	3 586	183 976
Territoires du Nord-Ouest	17 859	346	964	19 169
Yukon	18 901	434	1 319	20 654
Nunavut	10 955	52	133	11 140
International	21 553	104	331	21 988
Autres	45	4	2	51
Total global	6 455 279	221 456	403 120	7 079 855

Tableau 9 : Nombre d'armes à feu enregistrées par classe dans chaque province et territoire au 31 mars 2006



<b>Classe d'armes à feu</b>	<b>Nouveaux enregistrements</b>	<b>Armes à feu enregistrées au 31 mars 2006</b>
Sans restriction	326 255	6 455 279
Prohibées	15 710	221 456
À autorisation restreinte	31 807	403 120
<b>Total global</b>	<b>373 772</b>	<b>7 079 855</b>

**Tableau 8 : Nombre d'armes à feu enregistrées, par classe**

En 2005-2006, le Programme canadien des armes à feu a enregistré 373 772 armes à feu. Le Tableau 8 présente les armes à feu, par classe. Au 31 mars 2006, 7 079 855 armes à feu étaient enregistrées au nom de particuliers et d'entreprises (Tableau 9).

L'enregistrement d'une arme à feu fournit des liens entre les armes à feu et leurs propriétaires légitimes et en mettant l'accent sur la responsabilité du propriétaire en ce qui concerne l'entreposage et l'utilisation sécuritaires des armes à feu. Le classement des renseignements sur les armes à feu aide davantage la police et d'autres agents de sécurité publique à effectuer des enquêtes efficaces pour trouver rapidement le dernier propriétaire légitime d'une arme à feu et faciliter le recouvrement d'armes à feu perdues ou volées et leur retour à leur propriétaire légitime.

## 2.2.2 Enregistrement

En 2005, 3 417 ordonnances d'interdiction et de probation et ordonnances de ressort civil ont permis le signalement de 2 804 clients du SCIRAF. Ces ordonnances ont entraîné la révocation des permis de 1 609 clients.

Pour déterminer si quelqu'un peut présenter un risque pour la sécurité publique, les responsables du Programme se fondent également sur l'information obtenue de tribunaux municipaux, provinciaux et fédéraux. En général, les ordonnances de ces tribunaux sont de nature civile. Le signalement d'un particulier à l'aide de ces ordonnances amène le contrôleur des armes à feu à mener une enquête pouvant entraîner la révocation d'un permis ou la modification des conditions rattachées au permis.



**Tableau 7 – Personnes auxquelles il est interdit de posséder une arme à feu**  
(Les statistiques ne sont disponibles que par année civile)

vérification continue de l'admissibilité. En 2005, on a interdit à plus de 35 000 particuliers de posséder une arme à feu.

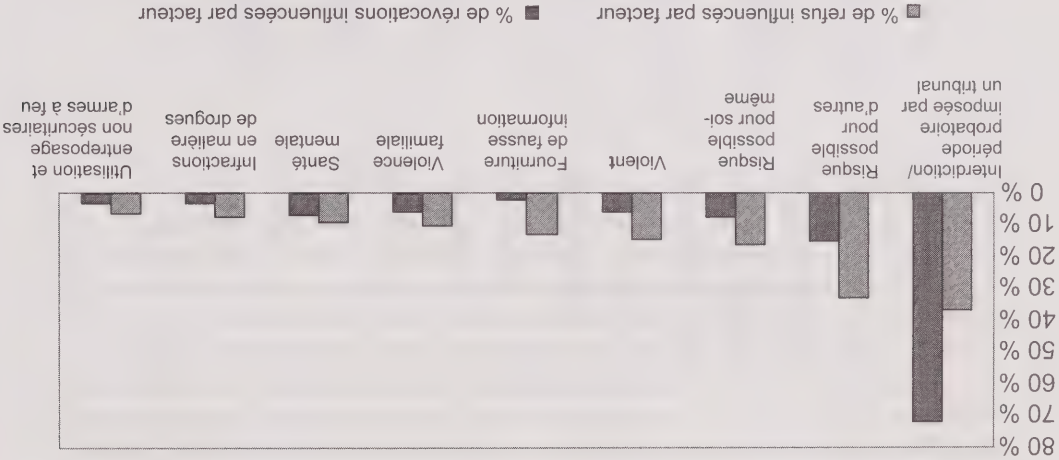


	Refusés	Révoqués
2005-2006	348	2 262
2004-2005	423	2 384
2003-2004	875	2 494
2002-2003	1 437	1 688
2001-2002	2 121	798
2000-2001	820	652
1999-2000	303	617
1998-1999	4	107
Total	6 331	11 002

Nota : La date de début de l'exercice 1998-1999 est le 1<sup>er</sup> décembre 1998 aux fins de la collecte de données.

En vertu de la *Loi sur les armes à feu*, un contrôleur des armes (CAF) à feu est autorisé à refuser une demande de permis ou à révoquer un permis d'armes à feu qui a été délivré. Les raisons des refus et des révocations sont présentées au tableau 6; la raison la plus fréquente étant une interdiction/période probatoire imposée par un tribunal.

**Tableau 6 : Motifs des refus et révocations de permis (par ordre décroissant de fréquence)**



Remarque : Un refus ou une révocation peut-être motivé par plusieurs motifs, le pourcentage de l'ensemble des catégories de fréquence peut être supérieur à 100 %.

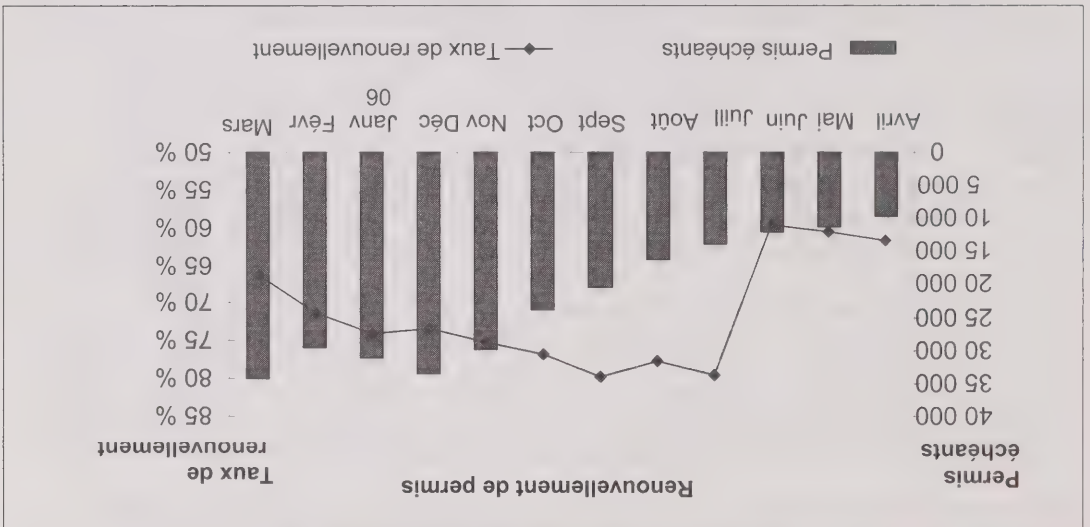
En outre, la *Loi sur les armes à feu* oblige les tribunaux à informer les CAF de toutes les ordonnances d'interdiction visant les armes à feu. Toutes les demandes de permis d'armes à feu sont évaluées par rapport aux ordonnances d'interdiction et de probation, et les demandeurs visés par l'une de ces ordonnances se voient rejeter leur demande de permis d'armes à feu. C'est le CAF qui révoque les permis de particuliers; ceux-ci reçoivent alors un avis indiquant les détails de l'ordonnance et les enjoignant de retourner leur permis. En outre, le directeur de l'enregistrement des armes à feu révoque les certificats d'enregistrement de ces particuliers et leur indique comment se départir de leurs armes à feu. Les ordonnances d'interdiction et de probation sont saisies dans le fichier des personnes du Centre d'information de la police canadienne (CIPC) et font partie de la vérification des antécédents et de la



## Renouvellement des permis de particuliers

La période de validité d'un permis d'armes à feu d'un particulier est à cinq ans, après quoi celui-ci doit présenter une demande de renouvellement. Les responsables du Programme ont pris des mesures pour rationaliser le processus de renouvellement. Pour favoriser la conformité, des demandes de renouvellement partiellement remplies ont été envoyées par la poste aux clients qui doivent les compléter. En 2005-2006, 265 194 permis de particuliers (PPS et PPA) devaient être renouvelés. Comme le Programme entamait son premier cycle de renouvellement, les volumes de pointe de renouvellement n'ont débuté qu'en novembre 2005. On prévoit qu'environ 400 000 permis seront renouvelés par année. Avec l'introduction des formulaires de renouvellement de permis partiellement remplis, le taux de renouvellement est passé d'environ 60 % à 80 %. Le taux de renouvellement s'est établi à 78 % en 2005-2006. Quant au 22 % des propriétaires d'armes à feu qui n'ont pas renouvelé leurs permis, cela demeure un sujet de préoccupation. Plus de 48 000 particuliers ont laissé leur permis expirer, ce qui signifie que 149 000 armes à feu étaient possédées illégalement en 2005-2006 seulement. Le Centre a pris des mesures de contrôle aussi bien à l'égard des clients que des responsables de l'application de la loi pour assurer la disposition adéquate de ces armes à feu.

Tableau 4 : Nombre de permis de particulier renouvelés en 2005-2006



## Refus et révocations de permis

La délivrance d'un permis à un particulier exige que l'on effectue diverses vérifications des antécédents. On procède à une vérification, au moment d'une demande initiale, afin de déceler des risques possibles pour la sécurité publique. La vérification continue de l'admissibilité est effectuée pendant toute la durée du permis afin de déceler tout risque à la sécurité publique qui pourrait survenir.

Au cours de l'exercice 2005-2006, la vérification effectuée à la suite de demandes initiales a entraîné le refus de 348 demandes de permis d'armes à feu, et la vérification continue de l'admissibilité a entraîné la révocation de 2 262 permis pour des motifs de sécurité publique. Du 1<sup>er</sup> décembre 1998 au 31 mars 2006, 6 331 demandes de permis ont été refusées et 11 002 permis ont été révoqués.



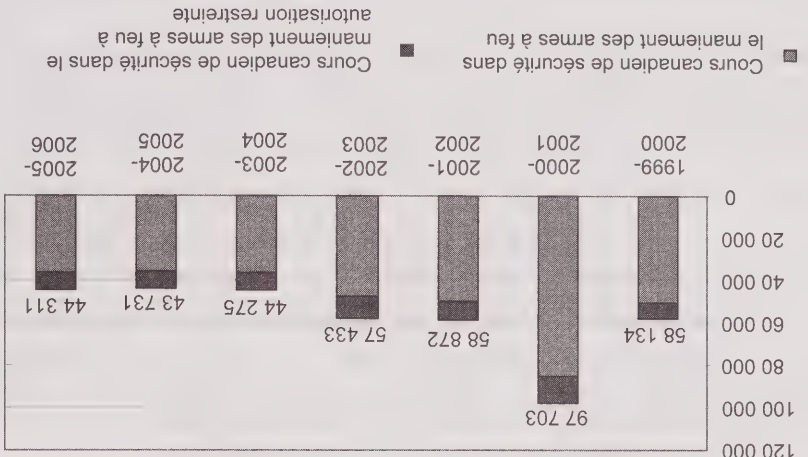
doivent se soumettre aux inspections régulières d'un contrôleur des armes à feu pour confirmer si elles entrentposent leurs armes à feu et mènent leurs activités de manière sécuritaire et conforme à la loi. Au 31 mars 2006, on comptait 4 395 entreprises titulaires d'un permis aux termes de la Loi sur les armes à feu, dont 2 334 pour la vente de munitions seulement.

Au 31 décembre 2005, on comptait 861 clubs de tir agréés et 852 champs de tir agréés au Canada. La Loi sur les armes à feu et son Règlement présentent les normes de sécurité permettant aux clubs et aux champs de tir d'assurer la sécurité de leurs clients et du grand public. Ces clubs et ces champs de tir sont soumis à des inspections par les contrôleurs des armes à feu. Les inspections des champs de tir permettent de s'assurer qu'ils sont construits de manière à réduire au minimum les risques qu'ils posent aux utilisateurs et au public.

**Cours de sécurité**

L'éducation relative aux armes à feu est un élément essentiel du Programme canadien des armes à feu permettant de s'assurer que les utilisateurs ont une formation de base relative à la sécurité dans le maniement des armes à feu. Un demandeur doit avoir satisfait aux exigences du Cours canadien de sécurité dans le maniement des armes à feu ou avoir fait l'objet d'une certification substitutive pour obtenir un permis d'armes à feu. Le cours veille à ce que tous les utilisateurs soient conscients de leur responsabilité en ce qui concerne le maniement, le transport et l'entreposage sécuritaires d'armes à feu. Pendant l'exercice 2005-2006, 44 311 personnes ont suivi le Cours canadien de sécurité dans le maniement des armes à feu (36 472) ou le Cours canadien de sécurité dans le maniement des armes à feu à autorisation restreinte (7 839). Le Tableau 3 résume le nombre de personnes qui ont terminé ces cours dans les sept dernières années. Il montre clairement que, depuis 2000-2001, l'échecance prévue par la loi avant laquelle les particuliers devaient obtenir un permis d'armes à feu, un nombre constant de personnes continuent de suivre ces cours en vue d'obtenir un permis.

**Tableau 3 : Nombre de particuliers ayant terminé un cours de formation**



Remarque : Après la compilation des statistiques de fin d'exercice, le nombre de particuliers ayant achevé la formation en sécurité en 2004-2005 a été révisé et il se chiffre à 43 731 plutôt qu'à 39 921, tel que déclaré antérieurement.



à la cible et la chasse. Les mineurs titulaires de ce permis ne peuvent acquérir d'armes à feu.

Au 31 mars 2006, on comptait 1 964 988 permis d'armes à feu de particuliers valides.

**Tableau 1 : Permis valides au 31 mars 2006 (source : SCIRAF)**

Province/Territoire	PPS	PPA	Mineur	Total
Terre-Neuve-et-Labrador	44 686	27 702	104	72 492
Nouvelle-Écosse	70 418	18 386	894	89 698
Île-du-Prince-Édouard	6 247	1 867	Aucun	8 114
Nouveau-Brunswick	73 578	16 595	Aucun	90 173
Québec	290 449	231 963	77	522 489
Ontario	312 576	218 016	3 399	533 991
Manitoba	52 565	35 935	182	88 682
Saskatchewan	60 214	43 324	155	103 693
Alberta	123 351	94 480	622	218 453
Colombie-Britannique	138 916	80 433	158	219 507
Yukon	2 608	3 704	48	6 360
Territoire du Nord-Ouest	1 792	4 544	Aucun	6 336
Nunavut	283	4 717	Aucun	5 000
<b>Total</b>	<b>1 177 683</b>	<b>781 666</b>	<b>5 639</b>	<b>1 964 988</b>

Au cours de l'exercice 2005-2006, le Programme canadien des armes à feu a délivré 265 487 nouveaux permis d'armes à feu aux particuliers et 4 273, aux entreprises, comme il est résumé au Tableau 2.

**Tableau 2 : Nombre de permis d'armes à feu délivrés en 2005-2006**

Type de permis	Délivrés en 2005-2006
Possession seulement	108 917
Possession et acquisition	153 519
Mineur	3 051
Total délivré aux particuliers	265 487
Total délivré aux entreprises	4 273
Total global	269 760

## Permis aux entreprises et inspections

Toutes les entreprises et organisations qui fabriquent, vendent, possèdent, manient, exposent ou entreposent des armes à feu ou des munitions doivent détenir un permis d'entreprises d'armes à feu valide. Tous leurs employés qui doivent manier des armes à feu au travail doivent détenir un permis d'armes à feu valide. Toutes les armes à feu en stock d'une entreprise doivent avoir été vérifiées par un contrôleur autorisé et être enregistrées. Les entreprises



## SECTION II – ANALYSE DU RENDEMENT PAR RÉSULTAT

### STRATÉGIQUE

#### 2.1 Introduction

Le CAFC vise un résultat stratégique qui est de « réduire au minimum les risques pour la sécurité publique provenant des armes à feu au Canada et dans les collectivités internationales ». Cette section présente un portrait détaillé du rendement et des résultats atteints par le CAFC pour l'exercice 2005-2006 à l'appui de la réalisation du résultat stratégique.

#### 2.2 Résultats atteints

Comme il est énoncé dans l'Architecture d'activités de programme (AAP) du CAFC, le résultat stratégique à long terme du CAFC consiste à « faire en sorte que les risques pour la sécurité publique provenant des armes à feu au Canada et dans les collectivités internationales soient réduits au minimum » grâce à l'appui de deux activités opérationnelles du Programme : « maximiser les avantages de la Loi sur les armes à feu en matière de sécurité publique » et « la gestion efficace du Programme ». La réalisation de ce résultat peut être mesurée à l'aide des critères suivants :

- Accès réduit aux armes à feu pour les personnes qui constituent une menace pour la sécurité publique;
  - Information utile aux fins du maintien de l'ordre et de l'application de la loi;
  - Utilisation et entreposage sécuritaires des armes à feu;
  - Services efficaces, axés sur le client et processus rationalisés.
- On peut rendre compte de ces résultats escomptés de l'activité opérationnelle du Programme par les sous-activités de l'AAP :
- Délivrance de permis;
  - Enregistrement;
  - Soutien au système juridique;
  - Contrôle aux frontières;
  - Initiatives internationales;
  - Sensibilisation du public/des intervenants.

Les résultats atteints à l'appui de l'activité de programme « Gestion efficace du Centre » sont présentés à la Section 4 de ce Rapport.

#### 2.2.1 Délivrance de permis

Pour posséder ou acquérir des armes à feu au Canada, les particuliers doivent être titulaires d'un permis de possession et d'acquisition (PPA) valide (c'est le seul permis offert aux nouveaux demandeurs âgés de plus de 18 ans). Pour acheter des munitions, ils doivent également être titulaires d'un permis d'armes à feu valide. Il existe deux autres types de permis pour les particuliers canadiens :

- *Permis de possession seulement (PPS)*: Ce type de permis a été établi comme moyen permettant de reconnaître la possession antérieure d'armes à feu. Le PPS ne permet pas l'acquisition de nouvelles armes à feu, mais permet la possession d'armes à feu remontant avant le 1<sup>er</sup> décembre 1998;
- *Permis de mineur* : Ce permis est offert aux particuliers de moins de 18 ans qui souhaitent emprunter des armes à feu sans restriction pour certaines activités, dont le tir



service à la clientèle. Cet effort a également permis d'adapter le cadre législatif du Programme aux modifications entrées en vigueur en avril 2005.

Quelques initiatives dignes de mention :

- Examen et révision des heures d'ouverture pour mieux servir la clientèle dans toutes les plages horaires du Canada et ce, en fonction de la demande saisonnière;
- Elaboration d'un diagramme des processus pour les tâches des contrôleurs des armes à feu afin d'assurer une prestation de services uniforme dans tout le Canada;
- Elaboration d'une stratégie de sensibilisation en consultation avec les provinces et le Comité consultatif du Programme.

## **Priorité 5 – Consolider les éléments du Cadre de responsabilisation de gestion**

Le CAFc a réussi à plusieurs égards à solidifier les éléments du Cadre de responsabilisation de gestion en fonction desquels la direction a été évaluée et dont elle devait rendre compte pour l'exercice 2005-2006. Plus particulièrement, le Secrétariat du Conseil du Trésor a reconnu les progrès accomplis par le CAFc dans certains secteurs, notamment les suivants :

- Réalisation de la dotation en personnel assurant les ressources internes nécessaires pour répondre aux exigences financières d'un ministère autonome;
- Poursuite de l'amélioration de son analyse financière interne, de ses opérations comptables et des ressources de son système financier;
- Reprise de la conception du Système canadien d'information relativement aux armes à feu Il désigne grand projet de l'État, ce qui a mené à l'établissement d'une saine structure de gouvernance et de surveillance qui expose les responsabilités en détail et à une structure de gestion qui expose le processus de résolution des problèmes;
- Relèvement à un niveau de rendement acceptable de huit indicateurs supplémentaires du CRG.

Enfin, le SCT a reconnu qu'à l'avenir, on devra consacrer plus d'attention et d'efforts à des secteurs comme la planification intégrée des ressources humaines et des activités, la surveillance du projet de reprise de la conception du Système canadien d'information relativement aux armes à feu, la démonstration d'une réaction active aux recommandations découlant du Rapport de la vérificatrice générale du Canada 2006 et l'alignement avec les plans et les priorités du nouveau gouvernement concernant le Programme canadien des armes à feu.



sur certains clients et les formulaires de renouvellement de permis partiellement remplis en constituent des exemples.

D'importantes améliorations ont été apportées au portail de présentation des demandes en ligne pour le Programme, ce qui a procuré aux entreprises d'armes à feu des moyens plus sûrs et plus conviviaux de se conformer aux exigences prévues par la loi. En outre, au cours de l'exercice 2005-2006, on a lancé un projet d'examen de l'infrastructure technique et des besoins opérationnels du Registre canadien des armes à feu en direct (RCAFED).

Cette stratégie est conforme à l'engagement qu'a pris le CAFC d'apporter des améliorations et d'innover constamment afin de fournir les plus hauts niveaux de service qui soient, peu importe le mode de prestation de services.

### **Priorité 3 – Optimiser et élargir les partenariats nouveaux et existants afin d'améliorer la conformité à la Loi sur les armes à feu**

Les responsables du Programme canadien des armes à feu ne pourraient connaître de succès sans la collaboration et l'aide de leurs nombreux partenaires provinciaux et collégiaux fédéraux, y compris les contrôleurs des armes à feu provinciaux, la Gendarmerie royale du Canada<sup>1</sup>, l'Agence des services frontaliers du Canada, le ministère de la Justice Canada, Affaires étrangères et Commerce international Canada et les associations et organismes d'intervenants en armes à feu. On continue de recourir à des ententes de contribution ou protocoles d'entente fédéraux-provinciaux pour répondre aux besoins du Programme. À la suite du changement de gouvernement, on a suspendu l'élaboration et l'amélioration des modèles de prestation des services en collaboration avec les partenaires provinciaux et fédéraux.

En outre, au plan personnel, le CAFC a déployé d'importants efforts au cours de l'exercice 2005-2006 afin d'informer et d'éduquer le milieu de la police et des affaires au moyen de bulletins, de réunions et de séances d'information pour qu'ils connaissent mieux les changements apportés au Programme et leurs répercussions éventuelles sur les charges de travail, compte tenu des modifications apportées à la *Loi sur les armes à feu* et aux règlements connexes.

### **Priorité 4 – Restructurer les opérations du CAFC**

Avant l'exercice 2005-2006, un seul contrôleur des armes à feu s'occupait de la Colombie-Britannique, de l'Alberta de la Saskatchewan, du Manitoba et des trois territoires. Pour mieux répondre aux besoins des intervenants locaux, améliorer la sécurité publique et renforcer la visibilité du Programme dans chaque province et territoire, le ministre a nommé un contrôleur des armes à feu dans chacune de ces provinces, avec effet en juin 2005. Ces nouveaux contrôleurs des armes à feu pourront mieux s'adapter aux circonstances et répondre aux besoins particuliers des propriétaires et des entreprises d'armes à feu, des organismes d'application de la loi, des professionnels de la santé publique et d'autres intéressés à l'exécution du Programme canadien des armes à feu dans chaque province et territoire. Le CAFC et ses partenaires se sont efforcés de simplifier et de rationaliser leurs processus et leurs structures organisationnelles pour favoriser des mesures d'efficacité et améliorer le

---

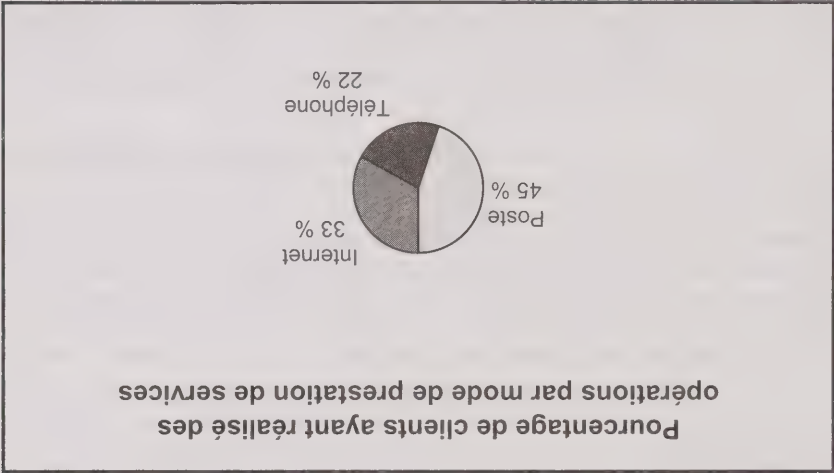
<sup>1</sup> Comme la responsabilité du Programme canadien des armes à feu et des opérations quotidiennes du Centre des armes à feu Canada a été transférée à la GRC, celle-ci ne peut plus être considérée comme un partenaire fédéral du CAFC.



réponse aux besoins des particuliers, des entreprises, des organismes d'application de la loi et des partenaires en matière de contrôle des armes à feu au Canada. Le CAFC offre à ses clients divers services par Internet, par téléphone ou par la poste. Ces services sont résumés dans le tableau ci-après :

Renseignements généraux	Internet	Téléphone	Poste
Commande de formulaires	X	X	X
Demande de permis			X
Enregistrement d'une arme à feu	X		X
Renseignements sur l'état d'une demande	X	X	
Cession d'armes à feu	X	X	X
Vérification d'une arme à feu (y compris en personne)		X	X
Changement d'adresse	X	X	X
Demande d'autorisation de transport d'armes à feu		X	

Le diagramme à secteurs ci-dessous montre le pourcentage de clients qui ont effectué des opérations au moyen des trois modes de prestation de services.



Le centre d'appels national du Programme a reçu plus de 900 000 appels au cours de l'exercice 2005-2006. En outre, le site Web du CAFC fait office de portail vers les services électroniques et fournit de l'information d'actualité précise et accessible sur toutes les facettes de l'organisation, la *Loi sur les armes à feu* et les activités de conformité.

Le CAFC continue de promouvoir ses services auprès de sa clientèle par les services directs qu'offrent ses contrôleurs des armes à feu ou par des envois postaux qui fournissent des renseignements essentiels permettant aux clients de se tenir au courant de certaines activités de programme. L'envoi pas la poste des modifications législatives se répercutant directement



Ces amendements sont entrés en vigueur le 10 avril 2005 et ont été intégrés aux opérations du Programme canadien des armes à feu.

En 2005-2006, on a déployé d'importants efforts pour sensibiliser les clients aux responsabilités que leur impose la *Loi sur les armes à feu* et les informer des répercussions que ces amendements auraient sur eux. À cette fin, les responsables du Programme ont envoyé des bulletins administratifs et stratégiques et près de 300 000 avis aux clients sur le renouvellement des permis, sur l'admissibilité à la possession de certains types d'armes à feu visées au paragraphe (12(6)) et sur les modifications apportées à la *Loi sur les armes à feu*. En février 2006, le CAFC a commencé l'élaboration d'arrêtés et de calendriers de projet pour la mise en œuvre des exigences réglementaires visant les agents publics et les expositions d'armes à feu.

## **Priorité 2 – Continuer d'améliorer l'exécution du Programme et le service à la clientèle**

À la suite des modifications législatives entrées en vigueur en avril 2005, le CAFC a pu mettre en œuvre une nouvelle infrastructure de renouvellement de permis qui comprend des formulaires de demande simplifiés, des processus rationalisés et un service à la clientèle amélioré favorisant la conformité. Quatre-vingt-trois jours avant l'expiration des permis, on fait parvenir aux clients une demande de renouvellement partiellement remplie, afin de leur simplifier la tâche. Aux clients qui n'ont pas retourné la demande de renouvellement trente jours avant l'expiration du permis, on fait parvenir un rappel. Parce qu'on a simplifié le formulaire et qu'on y a inscrit au préalable des renseignements, on a réduit le temps dont ont besoin les responsables du Programme pour traiter une demande de renouvellement.

### *Qualité des données*

Le Centre a beaucoup amélioré la qualité et l'intégrité des données. Depuis 2000, on assure le suivi des changements, et le Centre a élaboré un plan sur la qualité des données. Grâce à ce plan, on a relevé 134 problèmes, dont 114 étaient réglés avant la fin de l'exercice 2005-2006. Les problèmes en suspens font l'objet d'un suivi, et on élabore présentement une solution pour six d'entre eux. Le CAFC a également entrepris un certain nombre d'initiatives visant l'assurance de la qualité des données d'enregistrement, comme l'amélioration du Réseau des vérificateurs, mais il a reporté les travaux d'importation et d'exportation de données dans l'attente de la mise en œuvre des règlements sur l'importation et l'exportation en 2007.

### *Réseau des vérificateurs*

La vérification des armes à feu est un processus qui permet de normaliser et d'assurer la qualité supérieure des renseignements relatifs à la description des armes à feu. Le Réseau des vérificateurs a été un volet essentiel du Programme depuis le début. On a adopté une démarche stratégique pour faire en sorte que le réseau continue d'être en harmonie avec l'orientation du Programme et la conformité aux dispositions législatives. Soucieux d'améliorer la vérification, le Centre a consulté des entreprises d'armes à feu et des vérificateurs pour s'assurer que le Réseau fonctionne à plein régime. Ce projet a été lancé à l'été 2005 et il se poursuit.

### *Modes de prestation de services offerts aux particuliers*

Une partie de la vision du CAFC consiste à fournir des renseignements et des services pertinents, opportuns et accessibles aux clients par de nombreux modes de prestation en



#### 1.4.5 Ajustement des résultats stratégiques du CAFc aux objectifs du gouvernement du Canada publiés dans le rapport sur le rendement du Canada

Le Centre des armes à feu Canada a contribué au rendement du Canada par son alignement sur les objectifs du gouvernement du Canada en matière de sécurité des collectivités, conformément à la priorité du nouveau gouvernement, soit la protection des collectivités et des familles canadiennes par le renforcement du système de justice. La contribution, le rendement et les résultats du CAFc à l'appui des objectifs généraux du gouvernement du Canada sont résumés ci-après et dans la Section 2.

#### 1.4.6 Rendement global du Ministère : Progrès et priorités

Dans son *Rapport sur les plans et les priorités de 2005-2006*, le CAFc a établi cinq priorités pour la période de trois ans débutant en 2005-2006, exercice sur lequel porte le présent Rapport ministériel sur le rendement. Comme la plupart des priorités sont permanentes, le travail réalisé au cours de l'exercice 2005-2006 est représentatif des progrès importants accomplis vers la réduction au minimum des risques que présentent les armes à feu pour la sécurité publique. Les priorités traitées dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2005-2006* du CAFc sont les suivantes :

*Priorité 1 : Commencer la mise en œuvre des modifications apportées à la Loi sur les armes à feu et à ses règlements ;*  
*Priorité 2 : Continuer d'améliorer l'exécution du Programme et le service à la clientèle;*  
*Priorité 3 : Optimiser et élargir les partenariats nouveaux et existants afin d'améliorer la conformité à la Loi sur les armes à feu;*  
*Priorité 4 : Restructurer les opérations du CAFc;*  
*Priorité 5 : Consolider les éléments du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG).*

La présente section du RMR porte sur les progrès et les réalisations pour chaque priorité au cours de l'exercice 2005-2006.

#### Priorité 1 – Commencer la mise en œuvre des modifications apportées à la Loi sur les armes à feu et à ses règlements

En décembre 2004, le gouvernement annonçait que les règlements à l'appui de la *Loi sur les armes à feu* avaient été amendés afin de permettre l'entrée en vigueur des modifications prévues dans le projet de loi C-10A. Ces amendements visaient l'amélioration de la prestation des services et la rationalisation des processus. Parmi les principaux changements, mentionnons les suivants :

- Modification des moyens par lesquels les clients peuvent renouveler leurs permis d'armes à feu;
- Modifications aux processus de cession d'armes à feu pour éliminer un niveau d'autorisation et rationaliser le processus (autorisation accordée par les contrôleurs des armes à feu (CAF) pour des armes à feu sans restriction).



Activité	Risques / Défis	Leçons retenues
<p><i>Elaboration de politiques stratégiques et recherche</i></p> <p><i>Evaluations et propositions législatives et réglementaires</i></p> <p><i>Consultations/Communications</i></p> <p><i>Services organisationnels</i></p>	<p>Opposition à l'enregistrement des armes à feu par des particuliers, des groupes et des organismes récalcitrants</p> <p>Les débats en cours sur le contrôle des armes à feu et les propositions de politiques se répercutant sur le Programme canadien des armes à feu et ses intervenants peuvent, dans une certaine mesure, nuire aux relations du CAFC avec ses intervenants, ses clients et les Canadiens.</p> <p>Consultations et communications réussies et clients et les intervenants significatives avec les clients et les intervenants dans un contexte délicat sur le plan politique.</p> <p>Les gestionnaires du Programme (Finances et RH) sont tenus de respecter les mêmes exigences obligatoires opérationnelles et de compte rendu que les grands ministères. Ces exigences en matière de rapport ont miné les capacités des RH, des finances et de l'administration du Centre.</p> <p>Le Programme souffre du vieillissement de son effectif et aura besoin qu'on accorde plus d'attention à la planification de la relève et aux initiatives d'embauche ciblées et novatrices.</p>	<p>Il faut renforcer les liens avec les associations de propriétaires d'armes à feu. Le niveau supérieur de collaboration ainsi obtenu peut réduire au minimum l'opposition organisée et les malentendus à propos du Programme.</p> <p>Des investissements importants ont été faits pour établir des relations avec divers groupes de clients et d'intervenants. Ces activités sont bénéfiques pour les efforts que déploie le CAFC en vue d'élaborer une façon équilibrée d'aborder le contrôle des armes à feu et pour les intervenants qui peuvent contribuer à expliquer le Programme aux Canadiens. Le CAFC continuera d'établir et d'entretenir des relations générales avec ces groupes de clients et d'intervenants.</p> <p>Des documents de communication ont été rédigés en réponse aux besoins particuliers des clients (p. ex., Canadiens âgés). On a suspendu les consultations afin de permettre au nouveau gouvernement d'examiner la législation et les règlements.</p> <p>Afin de ramener à un niveau acceptable l'érosion des programmes de mieux-être pour les employés et des initiatives de conciliation du travail avec la vie personnelle.</p>



Vers la fin de l'exercice, les priorités du C AFC ont été affectées par l'annonce imminente par le gouvernement de changements au Programme canadien des armes à feu et du dépôt du projet de loi C-21. Plus particulièrement, on a suspendu les activités de sensibilisation pendant que le gouvernement examinait les modifications proposées au Programme des armes à feu. De nouvelles dispositions législatives étaient en cours de rédaction pour appuyer le gouvernement qui s'était engagé à revoir la question du contrôle des armes à feu, notamment à renoncer aux droits exigibles pour le renouvellement des permis et à rembourser ceux déjà payés, et à déclarer une amnistie d'un an pour protéger contre d'éventuelles poursuites les titulaires de permis en vigueur ou échus d'armes à feu sans restriction.

### 1.4.4 Risques, défis et leçons retenues

Le tableau ci-dessous résume les principaux risques, défis et leçons retenues quant aux activités entreprises par le Centre :

Activité	Risques / Défis	Leçons retenues
<p><b>Activités de délivrance de permis</b></p> <p>Le C AFC a continué d'examiner et d'analyser son infrastructure pour s'assurer que celle-ci soutient l'orientation stratégique du Programme, dont l'amélioration de la prestation de services aux clients et l'adoption d'une mise en place par étapes afin de réduire au minimum le risque lié à la remise simultanée de tous les livrables, en commençant par l'installation d'un nouveau réseau et de matériel de bureau/tique.</p>	<p>Saisir le comportement des propriétaires d'armes à feu au Canada continue d'être une priorité pour le Centre, dont celui des clients qui déménagent ou changent d'adresse sans en aviser le Centre ou sans lui laisser de nouvelle adresse. Un autre défi touche les quelques propriétaires d'armes à feu refusant toujours de renouveler leur permis malgré les tentatives répétées du Centre de simplifier la conformité pour les clients.</p> <p>Il est essentiel d'avoir des données exactes et à jour sur les armes à feu. Dans l'exécution de leur travail, les organismes d'application de la loi et les partenaires se fient aux données. Des efforts soutenus continueront d'être déployés afin d'assurer le maintien de l'importance et du niveau élevé de la qualité et de l'intégration des données.</p> <p>Le C AFC a continué d'examiner et d'analyser son infrastructure pour s'assurer que celle-ci soutient l'orientation stratégique du Programme, dont l'amélioration de la prestation de services aux clients et l'adoption d'une mise en place par étapes afin de réduire au minimum le risque lié à la remise simultanée de tous les livrables, en commençant par l'installation d'un nouveau réseau et de matériel de bureau/tique.</p>	<p>Le C AFC s'est rendu compte que, pour accroître la conformité des clients, il fallait un nouveau formulaire simplifié de renouvellement. Un nouveau formulaire rationalisé de demande de renouvellement a été établi en avril 2005. Le nouveau formulaire et le rappel ont considérablement amélioré le taux de renouvellement des permis par les clients. Les changements apportés aux formulaires ont également réduit les erreurs administratives courantes sur les formulaires précédents. Le nouveau formulaire de demande renouvellement a reçu un bon accueil des clients du Programme et a accru le taux de conformité à la Loi sur les armes à feu. De plus, le Groupe de travail sur les armes à feu du Comité consultatif du Programme a proposé de nombreux changements pour améliorer les services aux clients.</p> <p>D'importantes améliorations apportées au portail en ligne du Programme ont procuré aux entreprises d'armes à feu des moyens plus sûrs et plus conviviaux de se conformer aux exigences prévues par la loi. On a entrepris des consultations auprès des entreprises d'armes à feu afin d'améliorer et de réorganiser le Réseau des vérificateurs. On a entamé une démarche stratégique pour assurer le respect des exigences réglementaires.</p> <p>Le C AFC a continué de mettre à profit son infrastructure organisationnelle; par exemple, il a embauché des contrôleurs des armes à feu dans l'Ouest canadien. Il a offert de meilleurs modes de prestation de services aux clients. Comme la nouvelle application de TI n'était pas encore prête, il a adopté une mise en place par étapes afin de réduire au minimum le risque lié à la remise simultanée de tous les livrables, en commençant par l'installation d'un nouveau réseau et de matériel de bureau/tique.</p>
<p><b>Activités d'enregistrement</b></p>		
<p><b>Infrastructure de soutien</b></p>		



qu'on révoquerait leurs certificats d'enregistrement d'armes à feu. Remarque : Les titulaires de permis qui n'ont pas d'armes à feu peuvent choisir de ne pas renouveler leurs permis.

La *Loi sur les armes à feu*, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> décembre 1998, renferme des dispositions interdisant la possession de certaines armes de poing, appelées communément armes à feu visées au paragraphe 12(6), dont l'usage était auparavant restreint. Les particuliers qui avaient légitimement acquis et enregistré ce type d'armes de poing avant 1995 et qui continuaient d'en être légalement propriétaires ont bénéficié de droits acquis, c'est-à-dire qu'ils ont été autorisés à les garder, à les enregistrer et à en acquérir d'autres. Un petit nombre de particuliers ont acquis leurs premières armes de poing au cours de la période de 1995 à 1998, alors que l'usage en était encore restreint. En 1998, année où elles sont devenues des armes prohibées, une ordonnance d'amnistie a été prise accordant aux particuliers ne bénéficiant pas de droits acquis une période de temps pendant laquelle ils pouvaient se départir légalement de ces armes. Les modifications prévues au projet de loi C-10A visaient à accorder les mêmes droits acquis à tous les particuliers qui ont acquis leurs premières armes de poing visées au paragraphe 12(6) au cours de la période de 1995 à 1998. Le projet de loi C-10A a été adopté après l'expiration des certificats d'enregistrement délivrés sous l'ancienne loi, et les particuliers qui avaient acheté leur première arme de poing entre 1995 et 1998 ne bénéficiaient pas de droits acquis et n'étaient donc pas autorisés à enregistrer leurs armes de poing prohibées. Si l'amnistie a été prolongée à plusieurs reprises, le directeur de l'enregistrement des armes à feu a été chargé de refuser de délivrer des certificats d'enregistrement aux particuliers ne bénéficiant pas de droits acquis après l'entrée en vigueur des modifications apportées à la *Loi sur les armes à feu* le 10 avril 2005 et avant l'expiration définitive de l'amnistie le 31 décembre 2005.

Au début de décembre 2005, certains propriétaires d'armes de poing visées au paragraphe 12(6), et ne bénéficiant pas de droits acquis, ont déposé une action en recours collectif à la Cour fédérale, demandant que la question des droits acquis de ces clients soit examinée et que le directeur de l'enregistrement soit tenu de leur délivrer des certificats d'enregistrement. Le Programme canadien des armes à feu a participé activement à la préparation relative au recours collectif. Outre l'exercice de responsabilités administratives liées au refus, à la révocation, à la modification ou à la délivrance de certificats d'enregistrement, le Bureau du directeur de l'enregistrement des armes à feu continue de participer aux audiences de renvoi concernant les répercussions des modifications apportées au paragraphe 12(6) de la *Loi sur les armes à feu*.

La conception d'une infrastructure informatique modernisée avait fait l'objet de négociations en mars 2005 et cette infrastructure devait être prête et mise en œuvre en décembre 2005. En août 2005, le fournisseur de services informait le C AFC qu'il était incapable de respecter l'échéance et proposait le report au printemps 2006. Le C AFC a accepté cette nouvelle date, croyant que cela permettrait une mise en place par étapes et aiderait à réduire au minimum tout risque associé à la livraison simultanée de tous les livrables. Cette mise en place graduelle a débuté en décembre 2005 avec l'installation d'un nouveau réseau et de matériel de bureautique. En janvier 2006, le C AFC procédait à un essai sur le Système canadien d'application relatif aux armes à feu (SCIRAF) Il pour vérifier où en étaient rendus l'application et son degré d'achèvement. Le C AFC devait conclure que l'application ne serait pas prête pour être mise en place au printemps 2006. À la fin mars, un avis de défaut d'exécution et un ordre d'arrêt partiel des travaux ont été adressés au fournisseur de l'application. Les négociateurs de TPSCG et le fournisseur de services délibèrent présentement afin de déterminer quelles seront les prochaines étapes. Entre-temps, le C AFC conserve son infrastructure actuelle afin d'assurer une prestation de services efficace et sans interruption.



- respecte les valeurs et les normes éthiques de la fonction publique du Canada et s'engage à assurer la dotation équitable et le perfectionnement du personnel et à favoriser un milieu de travail qui encourage la participation et l'initiative.

#### 1.4.2 Ressources financières et humaines

Ressources financières (en millions de dollars)

Depenses prévues	Autorisations totales	Depenses réelles
82,3	82,3*	68,5*

Ressources humaines (ETP)

Prévues	Réelles	Écart
345 ETP	371 ETP	26 ETP

- Ne comprend pas les 1,95 M\$ pour les "remboursements des montants crédités aux recettes des années précédentes" indiqués dans les Comptes publics 2005-2006 pour le CAFC comme rajustement apporté à l'autorisation de 82,3 M\$ dans le Budget principal des dépenses et aux dépenses totales.

#### 1.4.3 Milieu opérationnel

Au cours de l'exercice 2005-2006, le rendement global du CAFC a été marqué principalement par les initiatives mises en œuvre l'année précédente, notamment des changements apportés au Programme à la suite de l'entrée en vigueur de certains règlements découlant du projet de loi C-10A et les négociations relatives au marché de services pour la mise en place d'une infrastructure modernisée de gestion et de technologie de l'information. Le renouvellement quinquennal des permis exigé par la loi et l'expiration de l'amistie portant sur les armes de poing visées au paragraphe 12(6) de la *Loi sur les armes à feu* ont eu d'importantes répercussions sur le Programme canadien des armes à feu. De plus, tout au long de cet exercice, un soutien constant a été apporté au Bureau de la vérificatrice générale du Canada (BVG) pour la réalisation d'un examen du Programme canadien des armes à feu en vue de la rédaction du Rapport de la vérificatrice générale du Canada 2006.

Comme nous l'avons mentionné, les titulaires de permis d'armes à feu sont tenus de renouveler leurs permis tous les cinq ans, conformément à la *Loi sur les armes à feu*. Le 10 avril 2005, des modifications à la *Loi sur les armes à feu* et à ses règlements touchant les entreprises et les propriétaires d'armes à feu sont entrées en vigueur. Le processus de demande de permis a été modifié afin d'améliorer l'efficacité et de réduire le fardeau administratif pour les propriétaires actuels d'armes à feu. En outre, le processus modifié permet aux conjoints (y compris aux conjoints de fait) de tous les titulaires de permis d'exprimer des réserves concernant leur sécurité et celle d'autres personnes au moment du renouvellement des permis.

La première phase du renouvellement des permis a débuté à la fin de l'exercice 2004-2005. Des documents de communication ont été envoyés aux clients pour les informer de leurs obligations avec des formulaires partiellement remplis en vue de favoriser la conformité. Les titulaires de permis qui n'ont pas renouvelé leurs permis dans le délai prescrit ont reçu un avis



## 1.4 Contexte

L'information présentée dans ce Rapport ministériel sur le rendement est, aux fins de communication au Parlement de rapports sur le rendement, représentative du milieu opérationnel et de la structure organisationnelle du Centre, ainsi que des leçons retenues et des résultats obtenus par le Centre des armes à feu Canada pour l'exercice 2005-2006.

À compter de l'exercice 2006-2007, c'est la GRC qui supervisera les activités courantes du Centre des armes à feu Canada et du Programme canadien des armes à feu. La présentation des prochains rapports sur le rendement incombera à la GRC.

### 1.4.1 Raison d'être du Centre des armes à feu Canada

#### Mission

Le Centre des armes à feu Canada a pour mission d'accroître la sécurité publique par la possession, l'utilisation et l'entreposage responsables des armes à feu au Canada, pour ainsi aider à réduire les décès et les blessures par balle et la menace que posent les armes à feu. Le Centre apporte aussi son expertise et fournit des renseignements cruciaux aux corps policiers et à d'autres organismes en matière de prévention et d'enquêtes relatives aux crimes mettant en jeu des armes à feu et à la mauvaise utilisation de celles-ci au Canada et à l'échelle internationale.

#### Valeurs

Pour accomplir sa mission, le CAFC :

- respecte la possession et l'utilisation légitimes des armes à feu au Canada et appuie les utilisateurs d'armes à feu en leur offrant un service de qualité et en leur assurant un traitement équitable et la protection des renseignements confidentiels;
- reconnaît que la participation des provinces, d'autres organismes fédéraux, des Autochtones, des organisations policières, des propriétaires et utilisateurs d'armes à feu, des instructeurs en matière de sécurité, des vérificateurs, des entreprises et des groupes responsables de la sécurité publique est essentielle à l'exécution efficace du Programme et au succès de ce dernier;
- s'engage à apporter des améliorations et à promouvoir l'innovation de façon continue afin d'atteindre la plus haute qualité de services possible et le niveau optimal en matière de conformité, d'efficacité et de rendement global;
- renseigne ses clients et ses intervenants et encourage leur participation à l'examen et à l'élaboration de politiques, de règlements et de dispositions législatives ainsi qu'à la communication de renseignements cruciaux relatifs aux exigences du Programme et à ses résultats;
- assure une gestion prudente des ressources pour optimiser celles-ci et présente des rapports clairs et précis sur le rendement et la gestion des ressources du Programme;

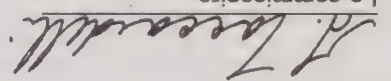


### 1.3 Déclaration de la gestion

Je soumetts, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) 2005-2006 du Centre des armes à feu Canada.

Ce document a été préparé conformément aux principes de présentation de rapports énoncés dans le *Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses 2005-2006 : Rapports sur les plans et les priorités et Rapports ministériels sur le rendement* :

- Il répond aux exigences particulières de présentation de rapports énoncées dans les lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor;
- Il repose sur l'Architecture d'activités de programme approuvée par le Ministère et précisée dans la Structure de gestion des ressources et des résultats (SGRR);
- Il présente une information cohérente, exhaustive, équilibrée et fiable;
- Il fournit une base de responsabilisation pour les résultats réalisés grâce aux ressources et aux autorisations qui lui sont confiées;
- Il présente un rapport financier fondé sur les chiffres approuvés du Budget principal des dépenses et des Comptes publics du Canada.

  
Le commissaire  
G. Zaccardelli  
OCT 20 2006

Nota : Durant tout l'exercice 2005-2006, le Centre des armes à feu Canada a administré, à titre de ministère autonome, le Programme canadien des armes à feu séparément de la GRC. Le rendement, les résultats atteints et l'information financière que l'on trouve dans les pages suivantes indiquent ceux qu'a obtenus la direction précédente du Centre.



## 1.2 Message du commissaire aux armes à feu

Le 17 mai 2006, la responsabilité du Programme canadien des armes à feu, de la Loi sur les armes à feu et de ses règlements a été transférée à la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Le Centre des armes à feu Canada (CAFC) est maintenant un nouveau secteur de service placé sous les Services nationaux de police. Le présent document est le rapport sur le rendement du Centre des armes à feu Canada pour l'exercice 2005-2006. Ce Rapport ministériel sur le rendement (RMR) indique les risques, les défis, les leçons retenues et les résultats obtenus par le personnel dévoué du Centre des armes à feu Canada dans l'exécution du Programme canadien des armes à feu avant le transfert du CAFC et du Programme canadien des armes à feu à la GRC.



Ce RMR met à profit l'engagement qu'a pris le Centre, soit la présentation de rapports transparents aux parlementaires et aux Canadiens. Ce sera le dernier rapport produit par le Centre à titre de ministère autonome. Les prochains rapports sur le rendement du Programme canadien des armes à feu feront partie des rapports parlementaires de la GRC. En qualité de commissaire chargé de surveiller le Programme, j'ai hâte de relever tous les défis actuels et éventuels que posera l'exécution du Programme canadien des armes à feu.

*G. Zaccardelli*  
Le commissaire  
G. Zaccardelli OCT 2 0 2006



## SECTION I – VUE D'ENSEMBLE

### 1.1 Message du ministre

En ma qualité de ministre de la Sécurité publique, je suis heureux de présenter au Parlement le Rapport sur le rendement du Centre des armes à feu Canada pour la période prenant fin le 31 mars 2006.

Le Centre des armes à feu Canada fait partie du Portefeuille de la sécurité publique. Le Portefeuille comprend également le ministère de la Sécurité publique, la Gendarmerie royale du Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada, le Service canadien du renseignement de sécurité, le Service correctionnel du Canada, la Commission nationale des libérations conditionnelles et trois organismes d'examen.



Par un travail concerté, le ministère de la Sécurité publique et les organismes qui font partie de ce Portefeuille entendent protéger les familles et les collectivités canadiennes, sécuriser nos frontières et accroître notre préparation à affronter tout danger public exceptionnel. Je suis persuadé que le Portefeuille de la sécurité publique continuera de remplir son mandat qui consiste à protéger les Canadiens contre les menaces à leur sécurité personnelle tout en maintenant les droits et les libertés sur lesquels repose notre société ouverte.

Ce rapport constitue une juste représentation des risques et des défis auxquels le Centre a été confronté ainsi que des leçons retenues et des résultats obtenus dans l'exécution du Programme canadien des armes à feu au cours de l'exercice 2005-2006. Le 17 mai 2006, le gouvernement a annoncé le transfert de la responsabilité relative à la *Loi sur les armes à feu* et à ses règlements à la Gendarmerie royale du Canada (GRC)

Je vous invite à prendre connaissance de ce rapport et, si vous avez des questions, à vous adresser à l'une des personnes-ressources du Ministère. Vous pouvez également obtenir plus de renseignements sur le Centre sur le site Internet de la GRC à <http://www.cfc-cafc.gc.ca/default.f.asp>.

L'honorable Stockwell Day, P.C., député  
Ministre de la Sécurité publique  
(Sécurité publique et Protection civile)







## Table des matières

SECTION I – VUE D'ENSEMBLE.....	1
Message du ministre.....	1.1
Message du commissaire aux armes à feu.....	1.2
Déclaration de la gestion.....	1.3
Contexte.....	1.4
SECTION II – ANALYSE DU RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE.....	14
Introduction.....	2.1
Résultats atteints.....	2.2
SECTION III – INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE.....	24
Information organisationnelle.....	3.1
Aperçu des coûts du Programme.....	3.2
Tableau 1 : Comparaison des dépenses prévues et réelles.....	26
Tableau 2 : Ressources par activité du Programme.....	27
Tableau 3 : Postes votés et législatifs.....	27
Tableau 4 : Services reçus sans frais.....	28
Tableau 5 : Source de recettes non disponibles.....	28
Tableau 6 : Besoins de ressources par organisation/secteur.....	28
Tableau 7-A : Modèle de rapport sur les droits d'utilisation 2005-2006 – Loi sur les frais d'utilisation.....	30
Tableau 7-B : Modèle de rapport sur les droits d'utilisation 2005-2006 – Politique sur les normes de service pour les droits externes.....	33
Tableau 8 : Principales initiatives réglementaires.....	34
Tableau 9 : Renseignements sur les dépenses du projet.....	34
Tableau 10 : Rapport d'avancement sur le grand projet de l'État.....	34
Tableau 11 : Renseignements sur les programmes de paiements de transfert.....	34
Tableau 12 : Réponse aux comités parlementaires, vérifications et évaluations.....	35
Tableau 13 : Nouveau mode de prestation de services.....	35
Tableau 14 : Initiatives horizontales.....	35
Tableau 15 : Politiques sur les voyages.....	35
Tableau 16 : États financiers du ministère.....	36
Avances aux employés.....	45
Provision pour créances douteuses sur les débiteurs de l'extérieur.....	45
Tableau 17 : Programme canadien des armes à feu : coûts intégraux pour le gouvernement fédéral.....	49
SECTION IV – AUTRES POINTS D'INTÉRÊT.....	50
Introduction.....	50
Résultats atteints.....	50
INDEX.....	52



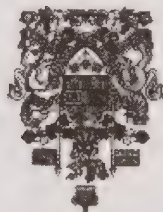




# Centre des armes à feu Canada

## Budget des dépenses 2005-2006

### Partie III – Rapport ministériel sur le rendement



L'honorable Stockwell Day, P.C., député  
Ministre de la Sécurité publique  
(Sécurité publique et Protection civile)

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S. Day', written over a horizontal line.







**Centre des armes à feu Canada**

**2005-2006**

**Rapport ministériel sur le rendement**







## Avant-propos

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats au Parlement et aux citoyens. Ils sont au cœur même de l'application du concept du gouvernement redevable.

Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement de rapports publics efficaces (voir le Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses 2005-2006 : Rapports sur les plans et les priorités et Rapports ministériels sur le rendement : [http://www.lbs-sct.gc.ca/madpr2/05-06/guidelines/guide\\_f.asp](http://www.lbs-sct.gc.ca/madpr2/05-06/guidelines/guide_f.asp)).

Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte, faire le lien entre le rendement et les engagements antérieurs, expliquer les changements ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corrobore par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Le présent rapport ministériel sur le rendement (ainsi que ceux de nombreux autres ministères et organismes) peut être consulté sur le site Web du Secréariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.lbs-sct.gc.ca/est-pre/estimf.asp>.

Le gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer sans cesse les rapports qu'il présente au Parlement et aux Canadiens et Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer, au fil du temps, la qualité des rapports ministériels sur le rendement et autres rapports.

***Les observations ou les questions peuvent être adressées à :***

Direction de la gestion axée sur les résultats  
Secréariat du Conseil du Trésor du Canada  
L'Esplanade Laurier, Ottawa (Ontario) K1A 0R5



## Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le budget des dépenses, qui est déposé à la Chambre des communes par le président du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

**Partie I – Plan de dépenses du gouvernement** présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les principaux éléments du Budget principal des dépenses.

**Partie II – Budget principal des dépenses** étaye directement la *Loi de crédits*. Le budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Les Parties I et II du budget des dépenses sont déposées simultanément le 1<sup>er</sup> mars ou avant.

**Partie III – Plan de dépenses du ministère** est divisé en deux documents :

- 1) Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés, pour une période de trois ans, sur les principales priorités d'une organisation, et ce, par résultat stratégique, activité de programme et résultats prévus, incluant des liens aux besoins en ressources connexes. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents sont habituellement déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui peuvent ensuite faire rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(4) du Règlement.
- 2) Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

**Le budget supplémentaire des dépenses** étaye directement la *Loi de crédits*. Le budget supplémentaire des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Le budget supplémentaire des dépenses est habituellement déposé deux fois par année, soit un premier document au début novembre et un document final au début mars. Chaque budget supplémentaire des dépenses est caractérisé par une lettre alphabétique (A, B, C, etc.). En vertu de circonstances spéciales, plus de deux budgets supplémentaires des dépenses peuvent être publiés au cours d'une année donnée.

Le budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, 2006

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : [www.tbs-sct.gc.ca](http://www.tbs-sct.gc.ca).

En vente chez votre librairie locale ou par la poste auprès des Éditions et Services de dépôt  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Ottawa (Ontario) KIA 0S5

Téléphone : 613-941-5995  
Sans frais : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)  
Courriel : [publications@fpsgc.gc.ca](mailto:publications@fpsgc.gc.ca)

No. de catalogue : B7J1-4/92-2006  
ISBN 0-660-63130-X





# Centre des armes à feu Canada

## Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant  
le 31 mars 2006





# Canada Industrial Relations Board

## Performance Report

For the period ending  
March 31, 2006

Canada

CA1  
FN  
-E77

ESTIMATES



## The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of:

**Part I – The Government Expense Plan** provides an overview of federal spending and summarizes the key elements of the Main Estimates.

**Part II – The Main Estimates** directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before March 1.

**Part III – Departmental Expenditure Plans**, which is divided into two components:

- 1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail over a three-year period on an organisation's main priorities by strategic outcome(s), program activity(s) and planned/expected results, including links to related resource requirements. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are usually tabled on or before March 31 and referred to committees, which may then report to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(4).
- 2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of results achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

**Supplementary Estimates** directly support an *Appropriation Act*. The Supplementary Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in the subsequent appropriation bill. Parliamentary approval is required to enable the government to proceed with its spending plans. Supplementary Estimates are normally tabled twice a year, the first document in early November and a final document in early March. Each Supplementary Estimates document is identified alphabetically A, B, C, etc. Under special circumstances, more than two Supplementary Estimates documents can be published in any given year.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented  
by the Minister of Public Works and Government Services Canada, 2006

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: [www.tbs-sct.gc.ca](http://www.tbs-sct.gc.ca).

Available through your local bookseller or by mail from  
Publishing and Depository Services  
Public Works and Government Services Canada  
Ottawa (Ontario) KIA 0S5

Telephone: 613-941-5995  
Toll free: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)  
E-mail: [publications@pwgsc.gc.ca](mailto:publications@pwgsc.gc.ca)



## ***Foreword***

*Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens. They are at the heart of accountability in government.*

*Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective public reporting (provided in the Guide to the Preparation of Part III of the 2005-2006 Estimates - Reports on Plans and Priorities and Departmental Performance Reports: [http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr2/05-06/guidelines/guide\\_e.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr2/05-06/guidelines/guide_e.asp) ).*

*Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes (benefits to Canadians and Canadian society) and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.*

*This departmental performance report (along with those of many other organizations) is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site: <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estimate.asp> .*

*The Government of Canada is committed to continually improving reporting to Parliament and Canadians. The input of readers can do much to ensure that Departmental Performance Reports and other reports are enhanced over time.*

### **Comments or questions can be directed to:**

*Results-based Management Directorate  
Treasury Board of Canada Secretariat  
L'Esplanade Laurier, Ottawa, Ontario K1A 0R5*







# **Canada Industrial Relations Board**

## **Departmental Performance Report**

**for the period ending March 31, 2006**

**Approved by:**

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'J. Blackburn', is written over a thin horizontal line.

The Honourable Jean-Pierre Blackburn  
Minister of Labour and Minister of the Economic Development  
Agency of Canada for the Regions of Quebec







# Table of Contents

<b>SECTION I – OVERVIEW</b>	1
1.1 Message from the Chairperson	1
1.2 Management Representation Statement	2
1.3 Program Activity Architecture	3
1.4 Summary Information	3
1.5 Context and Background	3
1.6 Operating Environment	4
1.6.1 Volume of Matters	6
1.6.2 More Complex Cases	7
1.6.3 Expedited Matters	7
1.6.4 Written Decisions	9
 <b>SECTION II – CIRB PERFORMANCE (Analysis of Program Activities by Strategic Outcome)</b>	11
2.1 Processing Time	11
2.2 Decision-making Time	13
2.3 Mediation Services	14
2.4 Judicial Reviews	14
2.5 Change Management Performance	15
2.5.1 New Procedures for the Processing of Certification Applications	15
2.5.2 New Procedures for the Processing of Duty of Fair Representation Complaints	16
2.5.3 Stakeholder Consultations	17
2.5.4 Improvement in Business Planning	17
2.5.5 Cumulative Effects of Change Management Initiatives	17
2.6 Other Results	18
 <b>SECTION III – SUPPLEMENTARY INFORMATION</b>	21
3.1 Organizational Information	21
3.1.1 Mandate, Role and Responsibilities	21
3.1.2 Departmental Organization	22
3.1.3 To Contact the Board	23
3.2 Financial Performance Summary and Summary Tables	23
 <b>SECTION IV – ILLUSTRATIVE SPECIFIC BOARD DECISIONS AND JUDICIAL REVIEWS</b>	37
4.1 Illustrative Specific Board Decisions	37
4.2 Judicial Reviews	40







## SECTION I – OVERVIEW

### 1.1 Message from the Chairperson

I am pleased to present to Parliament and Canadians the eighth annual Performance Report of the Canada Industrial Relations Board (CIRB or the Board), for the period ending March 31, 2006.




The CIRB is an independent, representational, quasi-judicial tribunal responsible for the interpretation and application of Part I (Industrial Relations) and certain provisions of Part II (Occupational Health and Safety) of the *Canada Labour Code*. This jurisdiction covers some 1,000,000 employees and their employers, and includes enterprises that have an enormous economic, social, and cultural impact on Canadians from coast to coast. The variety of activities conducted by the federally regulated sector, as well as its geographical spread and national significance, contribute to the uniqueness of the federal jurisdiction and the role of the CIRB.

During the last fiscal year, the number of applications/complaints received by the CIRB receded somewhat from the levels experienced in recent years, and the Board's disposition performance rebounded after having suffered a reduced adjudicative capacity in 2004-05. As a result, the number of backlog cases dropped to 650 on March 31, 2006, the lowest level since the CIRB was established in 1999. The growing incidence of complex matters, which require both more time and resources, and the disposition of an inordinate number of long-standing matters have however had a dampening effect on overall Board performance.

The CIRB has also completed a number of initiatives in 2005-06 in order to improve its rate of matter disposition and meet the Board's objective of reducing the level of pending matters. Enhancements to both general internal operational processes and to the processing of particular types of matters, such as certification applications and duty of fair representation complaints, were implemented. These initiatives have had a positive impact on the Board's performance, and more importantly, will continue to have a compound effect in upcoming years. Furthermore, the CIRB largely completed the renewal of its information technology systems, which should also contribute to the Board's efficiency in dealing with matters in the future. Finally, the Board continues to confer with its Client Consultation Committee, as part of the Board's strategic objective of strengthening linkages and obtaining feedback from its client community.

I am extremely proud and pleased with the accomplishments of the Board and its staff in 2005-06. We are, I believe, well positioned to improve on the fulfillment of our current mandate, with an emphasis on the reduction of both case processing times as well as the number of matters that are pending. Toward this end, I remain committed to finding new opportunities that will increase the productivity of the CIRB and gain greater efficiencies.



Warren R. Edmondson  
Chairperson

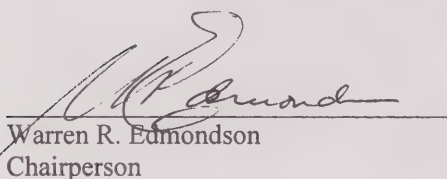


## 1.2 Management Representation Statement

I submit for tabling in Parliament, the 2005-06 Departmental Performance Report for the Canada Industrial Relations Board.

This document has been prepared based on the reporting principles contained in the *Guide for the Preparation of Part III of the 2005-2006 Estimates: Reports on Plans and Priorities and Departmental Performance Reports*:

- It adheres to the specific reporting requirements outlined in the TBS guidance;
- It is based on the department's approved Program Activity Architecture structure as reflected in its MRRS;
- It presents consistent, comprehensive, balanced and reliable information;
- It provides a basis of accountability for the results achieved with the resources and authorities entrusted to it; and
- It reports finances based on approved numbers from the Estimates and the Public Accounts of Canada in the DPR.



Warren R. Edmondson  
Chairperson



## 1.3 Program Activity Architecture

### Canada Industrial Relations Board – Program Activity Architecture (PAA)

#### Agency

Canada Industrial Relations  
Board

#### Strategic Outcome

Harmonious industrial relations climate in the federally regulated sector through the impartial, effective and appropriate administration of the rules of conduct that govern labour and management in their representational and bargaining activities

#### Program Activity

Administration and interpretation of Part I (Industrial Relations) and certain provisions of Part II (Occupational Health and Safety) of the *Canada Labour Code*

## 1.4 Summary Information

**Reason for Existence** – *The mandate of the Canada Industrial Relations Board is to contribute to and promote a harmonious industrial relations climate in the federally regulated sector through the impartial, effective and appropriate administration of the rules of conduct that govern labour and management in their representational and bargaining activities. In achieving this strategic outcome, the Board provides effective industrial relations solutions for the Canadian labour relations community in a fair and timely manner.*

#### Financial Resources (000's)

Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
\$11,896.0	\$12,420.3	\$12,286.9

#### Human Resources

Planned	Actual	Difference
117	104	-13

## 1.5 Context and Background

The Canada Industrial Relations Board (CIRB) is an independent, representational, quasi-judicial tribunal responsible for the interpretation and application of the *Canada Labour Code* (the *Code*), Part I, Industrial Relations, and certain provisions of Part II, Occupational Health and Safety. It was established in January 1999, to replace the previous Canada Labour Relations Board (CLRb), through amendments to Part I of the *Code*.

As of March 31, 2006, the adjudicative team of the Board was composed of the Chairperson, five full-time and three part-time Vice-Chairpersons, and two full-time and six part-time members, — all of which are Governor in Council (GIC) appointments. It may be of interest to note that the *Code* requires that the Chairperson and Vice-Chairpersons must have experience and expertise in industrial relations, and that members are to be appointed by the Minister of Labour, after consultation with the organizations representative of employees or employers.



The CIRB has jurisdiction in all provinces and territories with respect to federal works, undertakings or businesses in the following sectors:

- Broadcasting
- Chartered banks
- Postal services
- Airports and air transportation
- Shipping and navigation
- Inter-provincial or international transportation by road, railway, ferry or pipeline
- Telecommunications
- Grain handling and uranium mining and processing
- Most public and private sector activities in the Yukon, Nunavut and the Northwest Territories
- Band Councils and some undertakings of the First Nations on reserves
- Certain Crown corporations (including, among others, Atomic Energy of Canada Limited)

This jurisdiction covers some 1,000,000 employees and their employers, and includes enterprises that have an enormous economic, social, and cultural impact on Canadians from coast to coast. The variety of activities conducted by the federally regulated sector, as well as its geographical spread and national significance, contribute to the uniqueness of the federal jurisdiction and the role of the CIRB, and pose particular challenges for the Board's work.

The Board has established a series of strategic objectives in support of its mandate, which include to:

- conduct all its processes in accordance with the standards of the *Code*;
- seek solutions to labour relations problems by determining the cause and nature of conflict and by applying the appropriate dispute resolution mechanism, including fact finding, mediation and adjudication;
- conduct its activities in a timely, fair and consistent manner;
- consult its clients on its performance and on the development of policies and practices;
- promote an understanding of its role, processes and jurisprudence through continuous client contact and a variety of information dissemination methods (Web-based and conventional publishing, Board presentations at various forums, 1-800 information request line, etc.);
- conduct its business and manage its resources in a manner that is fiscally sound, in accordance with the *Financial Administration Act* and the policies and directives of the central agencies of government; and
- ensure continuous interaction with those utilizing Board services through meaningful communication and complaint processes.

## 1.6 Operating Environment

The last few years have witnessed significant developments and challenges in the sphere of labour relations in Canada and thus for the CIRB. Heightened competition, resulting from the



globalization of markets, technological change, the volatility of national and international economies, and corporate mergers have all had an effect on employers, employees and their mutual relationship in Canada.

This is particularly evident in the federally regulated sector where the degree and rate of change has been largely unprecedented. Many of the industries, such as telecommunications and air transport to name but two, have gone from highly regulated monopolistic or semi-monopolistic structures to a form that is more unregulated and competitive. This has resulted, for example, in an essentially regional company like BCTel to become TELUS, one of Canada's leading telecommunication companies in a relatively few short years. Also, many services that were once provided by the federal government, such as security and boarding at airports, have been commercialized. These profound changes associated with a workforce that is largely unionized have led to a situation where the Board is being increasingly called upon to resolve high profile and complex issues between bargaining parties, with substantial economic and social implications for the broader Canadian public.

**Typical issues of continuing concern to the Board include:**

- the need for assistance to be provided to companies and unions in resolving the labour relations implications of corporate mergers and take-overs — including the determination of bargaining unit structures, representation rights and the merger of collective agreements and seniority rights — notably in the airline and telecommunications industries;
- the acquisition and exercise of free collective bargaining rights, and the promotion of sound labour-management relations in a fair and transparent manner;
- the need to assure that collective bargaining between employers and unions is conducted fairly and in good faith;
- the scope of the duty of fair representation in respect of minority groups of employees;
- the determination of the levels of services required to be maintained during a work stoppage to ensure the protection of the health and safety of the Canadian public, particularly in such enterprises as airports, atomic energy production, and the air navigation system; and
- the prompt consideration of situations in which illegal work stoppages or lockouts are alleged.

The complexity and implication of the issues facing federally regulated employers and unions require the Board to apply judiciously a wide range of knowledge and skills in industrial relations and administrative law in diverse contexts. The demand for adjudicative services has thus been historically high, although declining to a more sustainable level over the last two years. Furthermore, the commitment of the Board to promote, wherever possible, the joint resolution of issues by the parties — along with clients' demands for the Board's assistance in mediating unresolved issues as an alternative to litigation — entails increasing demands on the Board's resources. Accordingly, the Board continues to place considerable emphasis in augmenting both its skill and resource levels to meet the needs of its clients.



### 1.6.1 Volume of Matters

After an initial spike in caseload levels in the years following the 1999 amendments to the *Code*, which widened the scope of matters the CIRB could hear, the volume of matters handled by the Board appears to have levelled off (see Chart 1). This levelling-off can be largely traced to a reduction in unfair labour practice complaints, particularly in the last two fiscal years. This type of matter accounted for approximately 39% (294 complaints) of all matters received on average over the last two fiscal years, compared to almost 45% (414 complaints) on average in the previous five fiscal years.

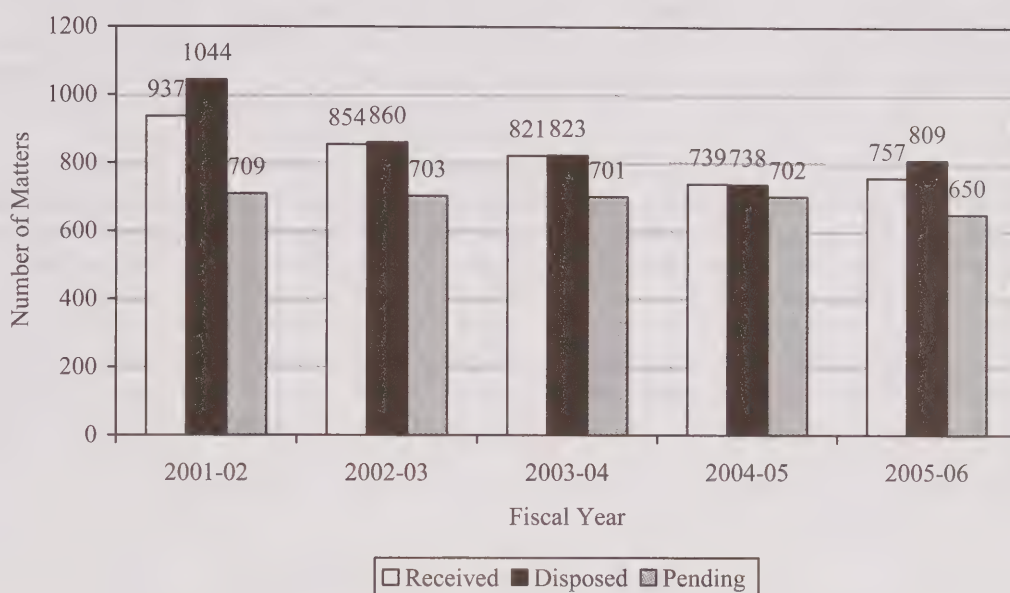
With respect to the disposition of matters, the Board adopted a number of accommodating administrative measures in the years following the 1999 *Code* amendments, and increasingly took advantage of the statutory provisions of the *Code*, which allow a broader variety of CIRB matters to be decided without an oral hearing and the more frequent use of single member panels. As a result, the Board has gradually expanded its use of in-camera proceedings by issuing decisions based upon written materials and submissions, which reduces traveling time and allows a more focused hearing process.

These measures, along with other case management improvements such as the use of pre-hearing conferences, have allowed the Board to generally augment its rate of matter disposition in the years following the 1999 *Code* amendments, as it disposed of 855 matters per year on average in the last five fiscal years, compared to only 715 matters on average in the five fiscal years preceding the *Code* amendments. However, the Board's rate of disposition declined somewhat in the last two fiscal years as a result of a diminished adjudicative capacity. Delays encountered in the appointment or re-appointment of Board Members in 2004-05 made it somewhat difficult to assign a Board panel to hear cases in many circumstances, and even though vacancies were filled for the following fiscal year, the effects of the reduced capacity rippled into the early part of 2005-06.

Nevertheless, since the Board's rate of disposition outpaced the rate of incoming matters for four of the last five fiscal years, the number of pending cases dropped from a high of 816 in 2000-01 to 650 at the end of March 2006 (see Chart 1).



**Chart 1 – Volume of Matters**



### 1.6.2 More Complex Cases

Other than the absolute volume of applications, the CIRB's workload has also been largely affected by the greater incidence of more complex matters as a result of the changes to the *Code*. Complex cases, which typically involve numerous sections of the *Code* as well as *Charter* issues, are both lengthier to process and require more of the Board's resources for their disposition. Table 1 indicates that complex cases have generally accounted for 90 or more matters a year over the last five fiscal years, representing more than 10% of matters disposed of in any given year on average (12.7% in 2004-05 and 11.9% in 2005-06). By comparison, complex cases accounted for 55 dispositions a year on average, in the previous five fiscal years.

**Table 1 – Number of Complex Matters Disposed**

Matter	2001-02	2002-03	2003-04	2004-05	2005-06
Review of Bargaining Unit Structure	15	17	17	21	19
Single Employer	21	19	12	20	20
Sale of Business	49	34	33	34	34
Maintenance of Activities	21	28	28	19	23
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>98</b>	<b>90</b>	<b>94</b>	<b>96</b>

### 1.6.3 Expedited Matters

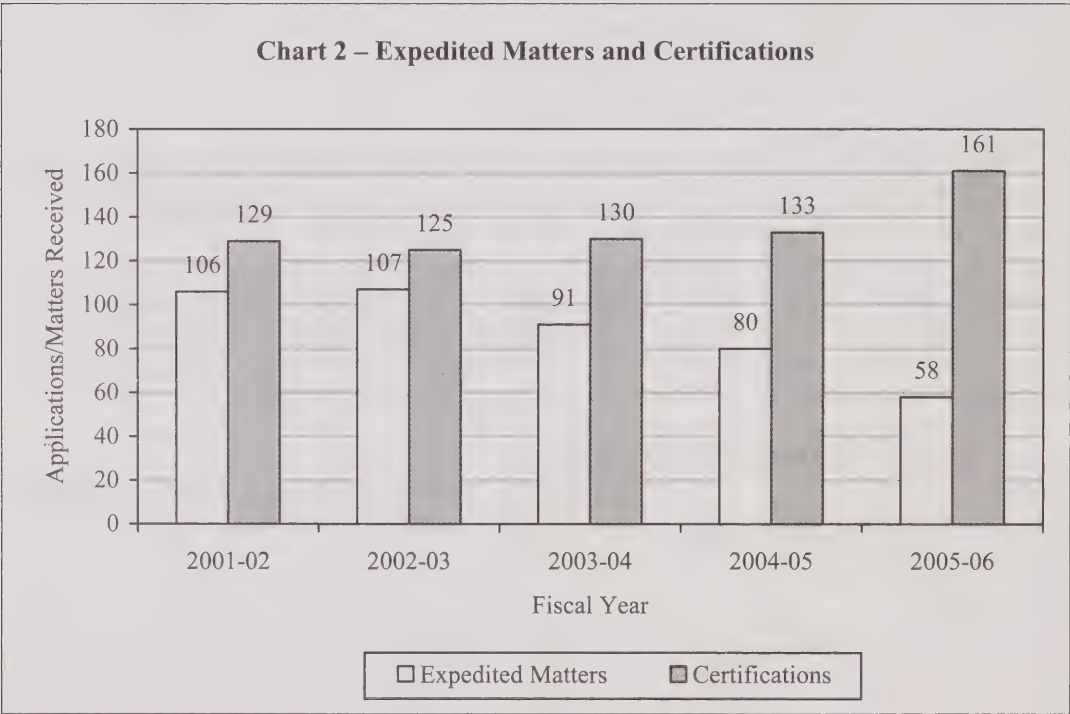
In addition to more complex cases, the *Canada Industrial Relations Board Regulations, 2001* (the *Regulations*) stipulate that certain types of matters require priority action. These cases include interim order/decision requests, requests to file Board orders in Court, referrals to the



Board by the Minister of Labour relating to the maintenance of activities required during a legal work stoppage, applications for an invalid strike or lockout vote, applications for a declaration of unlawful strike or lockout, and unfair labour practice complaints respecting the use of replacement workers and dismissals for union activities. Such matters are scheduled, heard and decided in priority to other elements in the Board's caseload. Priority is also given to the processing and consideration of certification applications, and to any other matter where there appears to be a significant potential for industrial relations problems if there is a delay in its resolution, or where other identifiable factors require a matter to be promptly addressed.

The setting of priorities inevitably results in the deferral of less urgent matters. Scheduling pressures, consequent upon the volume and priority setting, can make very lengthy or complex matters — the kind of matters that are now typically scheduled for oral hearing at the Board — difficult to resolve expeditiously.

The number of matters requiring priority processing has also generally increased since the 1999 amendments to the *Code*, and now account for almost 11% of all applications/complaints received over the last five fiscal years on average, as opposed to slightly more than 6% in the five years preceding the *Code* amendments. Chart 2 sets out the volume of expedited matters and certifications (including geographical certifications) from 2001-02 to 2005-06.





#### 1.6.4 Written Decisions

Another factor affecting the CIRB's workload has been the increased incidence of issuing more detailed written decisions. Uncertainties resulting from the new legislative provisions introduced in 1999, and the lack of jurisprudence in applying them have resulted in a situation where parties have been more prone to litigate many contentious matters. Furthermore, the disposition of more complex cases, which have increased as noted earlier, also frequently require more detailed decisions given their nature<sup>1</sup>.

Together, these two factors have led to an increase in the need for the Board to interpret and apply the *Code* in matters involving provisions that were revised and/or added, which, in turn, is reflected in a significant increase in Board jurisprudence. These decisions serve both to resolve the issues relevant to complex circumstances and to clarify the way the *Code*, including the new *Code* provisions, will apply in evolving circumstances. In this respect, the Board strives to provide timely, good and legally sound decisions that are also consistent across similar matters in order to establish strong and clear jurisprudence, which in turn should reduce the likelihood of a demand for reconsideration, as well as reducing the likelihood of applications to the Federal Court of Appeal for a judicial review.

The Board's experience of issuing *Reasons for decision* and letter decisions in the last five fiscal years is reflected in Chart 3. On average, the CIRB has issued more than 47 of the more detailed *Reasons for decision* each year over the last five years, and close to 200 letter decisions. The balance of matters are either withdrawn or disposed of by orders. In the five fiscal years prior to the *Code* amendments, the Board issued an average of 37 *Reasons for decision* per year and 128 letter decisions.

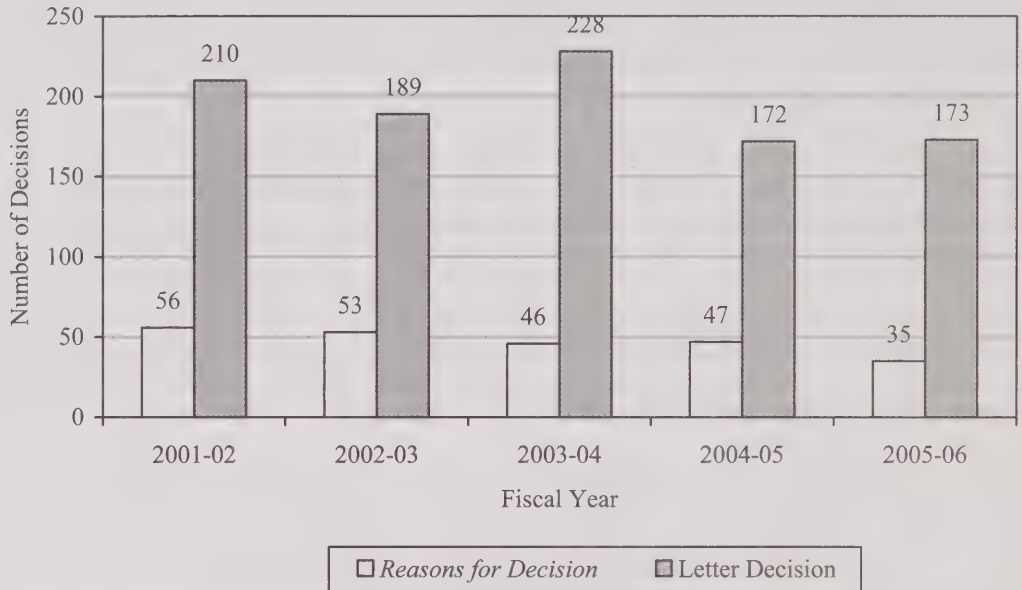
See Section 4.1 for examples of illustrative Board decisions in 2005-06.

---

<sup>1</sup> The Board issues detailed *Reasons for decision* in matters of broader national significance and/or significant precedential importance. In other matters, more concise letter decisions help expedite the decision-making process, therein providing more timely industrial relations outcomes for parties.



**Chart 3 – Decisions**





## **SECTION II – CIRB PERFORMANCE (Analysis of Program Activities by Strategic Outcome)**

The key strategic outcome of the Board is to contribute to and promote a harmonious industrial relations climate in the federally regulated sector through the impartial, effective and appropriate administration of the rules of conduct that govern labour and management in their representational and bargaining activities.

That being said, it is clear that when the Board receives an application or complaint, it is usually because there is some form of unresolved conflict or problem that the involved parties have been incapable of resolving on their own. By resolving the matter, through mediation or by issuing a decision, the Board effectively and directly contributes to its strategic outcome. It is important in this respect to emphasize that the impact of the work of the CIRB can be both broad-ranging and significant. The Board's decisions and mediation efforts often affect in very tangible ways the working lives of thousands of Canadians, the economic position of leading Canadian corporations, and the general well-being of the Canadian public.

The Board also contributes, in an indirect but no less effective manner, to effective industrial relations in the federal jurisdiction. Each time it issues a decision, the Board adds to its growing and diverse jurisprudence, which is widely disseminated to the industrial relations community. Clear and consistent jurisprudence provides an environment where potential litigants are more likely to resolve matters on their own than to bring the matter before the Board. It is, however, difficult to ascribe a quantitative measure to this.

### **2.1 Processing Time**

The time required by the Board to process a file — the time spent opening, investigating, mediating, hearing, where required, and deciding a case — has been relatively stable over the first five years of the CIRB (1999-00 to 2003-04), averaging 219 calendar days. In the last two fiscal years however, processing time has increased noticeably, particularly for matters requiring a hearing (see Chart 4).

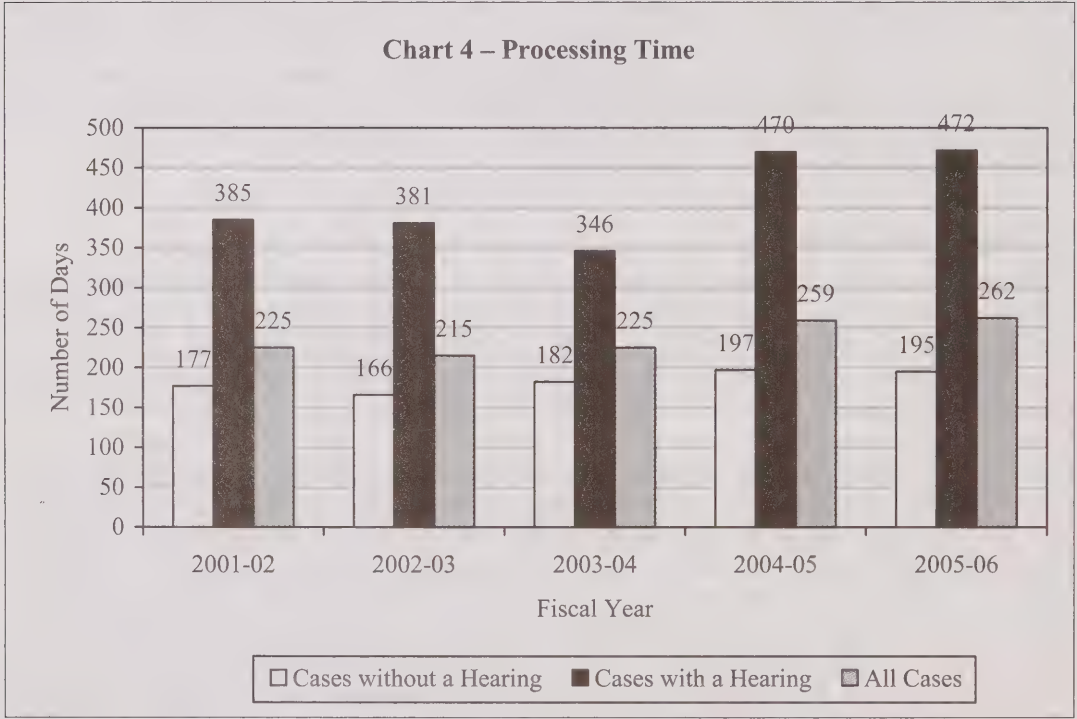
There are three key reasons for this increase. First, the CIRB experienced a diminished adjudicative capacity in 2004-05, and even though vacancies were filled for the following fiscal year, the effects of the reduced capacity rippled into the early part of 2005-06. While this affected the processing of all matters, it made it particularly difficult to deal with cases that called for a full panel (Chairperson or Vice-Chairperson and two members). The second key reason is related to the increased incidence of complex matters mentioned previously. Since these matters, by their nature, typically take longer to process, the overall average processing time will increase if their proportion rises. And finally, the third reason, which is somewhat related to the first but far more important, is that there have been an inordinate number of long-standing matters which have been settled in the last two fiscal years.

Table 2 shows the distribution of matters disposed of by processing time for the first five years of the CIRB compared to the last two fiscal years. It indicates that whereas cases taking more than two years to dispose of represented 4.4% of matters on average in the period of 1999-00 to



2003-04, this proportion more than doubled to 8.9% in 2005-06. The bulk of these long-standing matters involve unfair labour practice complaints and certification applications, and many necessitated a hearing. Furthermore, many of the applications/complaints are related to the take-over of Canadian Airlines International Limited by Air Canada, the creation of TELUS and to several certification applications on First Nation reserves where the issue of jurisdiction was in question. It should also be noted that more than half of the long-standing matters disposed of in 2005-06 were withdrawn and another third were rejected. The impact of these long-standing matters on the average processing time is considerable. Had they represented the same proportion of matters disposed of in 2005-06 as in the first five years of the CIRB, the overall average processing time would have been 53 days less.

As for the processing time of other matters, Table 2 indicates that close to 60% of matters were disposed of in less than 6 months in 2005-06, which is essentially the same as in the first five years of the Board. However, the average processing time of matters disposed of in less than 6 months dropped to 78 days in 2004-05 and to 72 days in 2005-06, from an average of 84 days in the first five years of the CIRB. This would indicate that the measures that the Board has taken over the last couple of years to reduce processing time are starting to take effect.





## 2.2 Decision-making Time

One component of the overall processing time is the length of time required by a Board panel<sup>2</sup> to prepare and issue a decision, following the completion of the investigation and/or hearing of a matter. A panel may decide a case without a hearing on the basis of written and documentary evidence, such as investigation reports and written submissions, or may defer the decision until further evidence and information is gathered via a public hearing. Chart 5 presents the decision-making time for both types of decisions<sup>3</sup> for the last five fiscal years.

Similarly to processing time, and for many of the same reasons, the average decision-making time of matters disposed of has tended to increase, particularly in the last two fiscal years. However, while the average decision-making time remains higher in 2005-06 than in the earlier years of the Board, it has dropped by 10 days to 120 days when compared to 2004-05. Again, the inordinate disposition of long-standing matters in 2005-06 as well as the increased incidence of complex matters considerably restrained the decline in the average decision-making time last fiscal year.

Perhaps a better way to look at the Board's performance on decision-making time is to use section 14.2(2) of the *Code* as a benchmark. The section states: "The panel must render its decision and give notice of it to the parties no later than ninety days after the day on which it reserved its decision or within any further period that may be determined by the Chairperson." By this criterion, the Board has done quite well in 2005-06 when compared to previous years. Table 3 shows that close to 73% of decisions were rendered in 90 days or less in 2005-06, the highest level in the last five fiscal years.

**Table 2 – Distribution of Matters Disposed of by Processing Time**

	1999-00 to 2003-04	2004-05	2005-06
Disposed of in			
Less than Six Months	60.4%	55.0%	59.7%
Six Months to One Year	22.2%	21.1%	18.7%
One to Two Years	13.0%	17.5%	12.7%
More than Two Years	4.4%	6.4%	8.9%

**Table 3 – Distribution of Matters Disposed of by Decision-making Time**

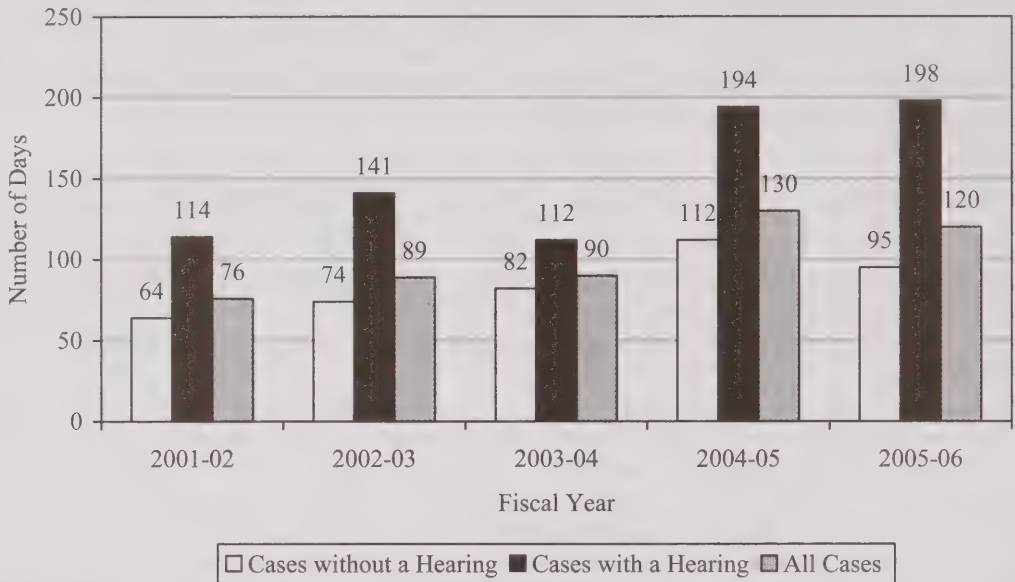
Decisions rendered in	2001-02	2002-03	2003-04	2004-05	2005-06
90 Days or Less	71.0%	67.8%	69.6%	61.5%	72.7%
More than 90 Days	29.0%	32.2%	30.4%	38.0%	27.4%

<sup>2</sup> A panel is comprised of the Chairperson or a Vice-Chairperson for single member panels, or the Chairperson or a Vice-Chairperson and two members in a full panel.

<sup>3</sup> The Board measures its disposition time for cases decided with a public hearing from the date it reserves its decision (which generally coincides with the last day of the hearing) to the date the decision is issued to the parties. Where cases are decided without a public hearing, the disposition time is measured from the date the case is deemed to be "ready" for the Board's consideration to the date the final decision is issued.



**Chart 5 – Decision-making Time**



## 2.3 Mediation Services

Unfair labour practice complaints continue to comprise a significant percentage of the CIRB's caseload. The Board disposed of 301 such complaints in 2005-06, representing 37% of all matters disposed of. This proportion is somewhat lower than usual since unfair labour practice complaints comprised 43% of matters disposed of on average in the last five fiscal years. The CIRB continues to endeavour to assist the parties in reaching mediated solutions to these matters, and last year, more than two thirds of the cases were resolved without the need for Board adjudication, the highest level in the last five years. The Board places great emphasis on maintaining settlement levels above 50% as a performance measure.

## 2.4 Judicial Reviews

Another measure of the CIRB's performance, as well as a measure of the quality of its decisions, is the frequency of applications for the judicial review of Board decisions to the Federal Court, and the percent of decisions upheld by the reviews. In this respect, the CIRB has performed exceptionally well over the last five years.

Table 4 shows the pattern of judicial reviews over the last five fiscal years, and indicates that 25 judicial reviews were filed in 2005-06, representing 3.1% of all matters disposed of by the Board in that year. This percentage is typical, notwithstanding annual fluctuations, as judicial reviews have represented 3.3% of matters disposed of on average over the last five fiscal years. With



respect to the outcome of the reviews before the Federal Court, the Board's decisions have been upheld in more than 96% of cases, even attaining 100% in three of the last five fiscal years.

See Section 4.2 for examples of illustrative judicial reviews in 2005-06.

**Table 4 – Applications for Judicial Review**

	2001-02	2002-03	2003-04	2004-05	2005-06
Matters Disposed of by CIRB	1044	860	823	738	809
Judicial Reviews Filed	29	22	33	32	25
Percent Reviewed (%)	2.8	2.6	4.0	4.3	3.1
Reviews Disposed of	25	26	27	31	37
Reviews Granted	0	1	1	0	0
Reviews Dismissed	11	11	12	18	20
Reviews Withdrawn	14	14	14	13	17
Board Success Rate (%)	100.0	96.2	96.3	100.0	100.0

## 2.5 Change Management Performance

In its 2005-06 Report on Plans and Priorities, tabled in Parliament in early spring of 2005, the CIRB identified four main priorities on which it would set its attention. These were the review of the certification application process and disposition, the review of the duty of fair representation complaint process and disposition, stakeholder consultations, and improvement in business planning. The progress on each of these priorities is provided below.

### 2.5.1 New Procedures for the Processing of Certification Applications

Following consultations with major client groups and stakeholders, the CIRB established a committee in 2004-05 to review its case processing practices with respect to certification applications and to recommend ways in which the Board could expedite the disposition of these matters. New procedures were developed and tested in 2004-05, and the new procedures were refined and adopted as of April 1, 2005. The main objective of the new procedures is to process and dispose of standard certification applications — those that do not include abnormal situations involving complex issues of law or jurisdiction and that do not require a vote — in 50 days or less. This is an ambitious goal even for standard applications, and while the CIRB recognized from the outset that it would not be met for non-standard applications, it nevertheless expected the new procedures to reduce their average processing time.

There were a total of 161 applications for certification received by the Board in 2005-06 and processed under the new measures. Of these, 111 were disposed of and 50 remained pending at the end of the year. Twenty-two of these pending applications had been pending for less than 50 days (6 days on average).

With respect to the 111 certification applications that were disposed of, Table 5 shows that their processing time demonstrated a phenomenal improvement over previous years. The processing time for these applications averaged 63 days (57 days without a vote, 110 days with vote) compared to an average processing time of 179 days (165 days without a vote, 301 days with



vote) for certification applications in the five fiscal years preceding 2005-06. This represents a reduction of almost two-thirds. Also, almost two-thirds of the no vote dispositions in 2005-06 were processed in less than the 50-day target.

In view of these results, it is fair to state that the new certification procedures have met their declared objective.

**Table 5 – Processing Time, Certification Applications Received before and after April 1, 2005**

	2000-01 to 2004-05		2005-06	
	Applications Disposed of	Processing Time (Days)	Applications Received on or after April 1, 2005	
			Applications Disposed of	Processing Time (Days)
Total	779	179	111	63
With Vote	81	301	13	110
Without Vote	698	165	98	57

### **2.5.2 New Procedures for the Processing of Duty of Fair Representation Complaints**

As was the case for the treatment of certification applications, following consultations with stakeholders, the CIRB established a committee in 2005-06 to review its case processing practices with respect to duty of fair representation complaints (DFR) and to recommend ways in which the Board could expedite their disposition. Although DFRs are not usually the type of matter that require priority attention — they are often deferred in favour of other more important matters — their relative number is significant and they thus have an important impact on the Board's overall processing performance and backlog of cases. Indeed, DFRs represent more than 21% of all applications/complaints received in the last five fiscal years, and since they are more likely to be deferred, they only represent less than 18% of matters disposed of. As a result, the number of DFR complaints has grown from 148 in 2001-02 to 270 in 2005-06, which represents more than 41% of all pending matters.

The new procedures, which were put into place starting on January 1, 2006, contain two new main measures. By far, the most important of these measures is the addition of a new process, whereby the complaint is quickly referred to a panel of the Board to assess whether there are sufficient grounds for the complaint to proceed. If there is no basis for the complaint, a summary decision is issued and the file closed. If, however, the complaint warrants further consideration, then the process essentially follows the course it would have under the old procedures. The second main measure of the new procedures concerns the response times of the concerned parties at various stages, and the consequences of not meeting them.

Unfortunately, since the new procedures only came into effect on January 1, 2006, there is an insufficient number of DFR complaints that have been disposed under the new regime to properly assess its impact and effectiveness. However, the little information the CIRB has suggests that the improvement in processing time will be as spectacular as it has been for the new certification applications. If this is the case, the new DFR procedures will also have a significant effect on the backlog of pending matters.



### **2.5.3 Stakeholder Consultations**

In the fall of 2004, the Chairperson of the CIRB established a Client Consultation Committee, as part of the Board's strategic objective of strengthening linkages and obtaining feedback from its client communities. Mr. Michael McDermott, former Senior Assistant Deputy Minister of the Labour Program at Human Resources Development Canada, chairs the committee, and membership is composed of representatives selected by the CIRB's major client communities, including the Federally Regulated Employers - Transportation and Communication (FETCO), the Canadian Labour Congress (CLC), the Confédération des syndicats nationaux (CSN), the Canadian Association of Labour Lawyers (CALL) (representing labour side counsel) and the Canadian Association of Counsel to Employers (CACE) (representing employer side counsel).

The Client Consultation Committee has been quite active since its establishment and has been instrumental in guiding the CIRB in the development of its change management agenda. As mentioned earlier, the review process for certification applications and DFRs are two of the major initiatives developed by the CIRB in consultation with the committee.

### **2.5.4 Improvement in Business Planning**

To ensure the best possible management and governance of the CIRB, the Board has actively embarked on the various modern management initiatives sponsored by the Treasury Board. A number of assessment activities were undertaken, and action plans for each initiative were developed.

One important area that was identified as requiring improvement was business planning. The Board consequently carried out a full review of its business-planning framework, and began work on revamping its operational planning processes as well as updating its strategic plan. Tools have been developed to assist managers better identify their resource requirements, and to tie these requirements to business activities and to change management initiatives, as well as to line item expenditures. Work has also progressed on updating the Board's strategic plan, which is expected to be finalized and approved in the fall of 2006.

### **2.5.5 Cumulative Effects of Change Management Initiatives**

Since taking office in January of 2004, the CIRB's Chairperson, Mr. Warren R. Edmondson, has made it a priority to ensure that the Board's mandate be achieved as effectively and efficiently as possible, and to improve the CIRB's performance with respect to processing and decision-making times with a goal of ultimately reducing the number of backlog cases that had persisted over the previous years. Other than the major initiatives mentioned in this report, many other administrative and operational measures were undertaken under his stewardship to reach this goal.

It would therefore be interesting to gauge what cumulative effect, if any, these measures have had on the Board's performance. Table 6 shows the average processing and decision-making times of matters disposed of in the period 1999-00 to 2003-04 compared with the disposition of matters received after January 1, 2004. The difference is striking. The number of days to process matters fell from an average of 220 days in the five fiscal-year period of 1999-00 to 2003-04 to 137 days in 2004-05 and 2005-06, a reduction of 60%. Similarly, average decision-making time



dropped from 76 days over the 1999-00 to 2003-04 period to 51 days in 2004-05 and 2005-06, a close to 50% reduction.

Unfortunately, given the higher incidence of long-standing matters in the last two fiscal years, as mentioned earlier, the performance improvements resulting from the various measures taken during that time have been cloaked in the general numbers.

**Table 6 – Processing and Decision-making Times, Applications Received before and after January 1, 2004**

1999-00 to 2003-04			2004-05 and 2005-06		
Applications Disposed of	Processing Time (Days)	Decision-making Time (Days)	Applications Received on or after January 1, 2004		
			Applications Disposed of	Processing Time (Days)	Decision-making Time (Days)
4566	220	76	1146	137	51

## 2.6 Other Results

In support of meeting its strategic outcome, the CIRB has also undertaken and/or achieved the following:

- The CIRB has completed a multi-year migration to its new case management system (CMS) in replacement of its old obsolete system. The CMS is the Board's main business system and is extremely complex. Migrating to a new system is never easy, but the CIRB believes that this new technology will ultimately help improve its operations. Its greatest advantage may be less of a technical nature however, and lies more in the review of business rules and processes that such an exercise necessitates, as well as the thorough audit and examination of information held on the system. The Board also continued to implement enhancements to, or improve, its document management system and integrating it to the CMS; its videoconferencing capabilities; a comprehensive and dynamic CIRB intranet; a secure remote access to its databases for Board members and staff; and an examination of the potential for electronic filing of applications and documents.
- Through its 1-800 information hotline, the CIRB received close to 6,900 various information requests in 2005-06. Almost 37% of the requests concerned a matter relating to another jurisdiction (either a provincial ministry of labour, a provincial labour relations board or Human Resources and Social Development Canada) and were easily redirected. This still leaves more than 4,300 inquiries that needed a more involved response from the Board, which is considerably higher than the 3,100 inquiries received in 2004-05. Requests for information generally pertain to case hearing dates, documents or decisions on file, Board statistics and other various matters.
- The CIRB has continued the development of information circulars and practice notes to provide clear and concise summaries of Board practices to its clients and the general



public. In essence, information circulars and practice notes are meant to increase the accessibility and transparency of Board processes by providing common-language instructions respecting the interpretation and application of the *Code* and *Regulations*. The information circulars, it is expected, will make the Board's processes easier for clients to understand and manage, and ensure that the substance of matters can be more easily and quickly addressed. They are also expected to allow pre-hearing procedures to continue to reduce the actual time required in the hearing process by ensuring that pre-hearing information disclosure processes are as effective as possible and that preparation for all matters scheduled for hearing is as complete as possible.

- The CIRB continued to revise and update its Web site in order to make more information about the Board — including its decisions — more widely available and accessible to the Canadian public.
- CIRB members and staff have made presentations and addresses at a number of industrial relations conferences and seminars across Canada. This has been directed at improving ongoing contact with and feedback from the Board's stakeholder communities.







## SECTION III – SUPPLEMENTARY INFORMATION

### 3.1 Organizational Information

#### 3.1.1 Mandate, Role and Responsibilities

The *Constitution Act, 1867*, provides that provincial jurisdiction extends over “Property and Civil Rights,” meaning that the negotiation of collective agreements containing terms and conditions of employment for employees is regulated by the provinces. The Constitution, however, assigns exclusive jurisdiction to Parliament over specific sectors of the economy, and as such, it has seen fit to enact laws regulating employment matters within those sectors that have constitutionally been reserved to it. Laws governing the federal jurisdiction are contained in the *Code*, which is divided into three parts:

- Part I – Industrial Relations
- Part II – Occupational Health and Safety
- Part III – Labour Standards

Part I of the *Code* sets out the terms under which trade unions may acquire the legal right to represent employees in the negotiation of collective agreements with their employer. It also delineates the process under which collective bargaining takes place and provides remedies to counter infractions committed by any party subject to the *Code*’s provisions.

Part I of the *Canada Labour Code* had remained virtually unchanged since 1972. However, with the coming into force on January 1, 1999 of Bill C-19, an *Act to amend the Canada Labour Code (Part I)*, R.S. 1998, c. 26, significant changes were made to the *Code* in an effort to modernize it and improve the collective bargaining process for federally regulated industries. The *Act* replaced the Canada Labour Relations Board with the Canada Industrial Relations Board as an independent, representational, quasi-judicial tribunal responsible for the interpretation and application of Part I, Industrial Relations, and certain provisions of Part II, Occupational Health and Safety, of the *Canada Labour Code*.

*The Canada Industrial Relations Board’s **mandate** is to contribute to and to promote effective industrial relations in any work, undertaking or business that falls within the authority of the Parliament of Canada.*



In support of its mandate, the Board established the following vision and values:

- decisions on applications and complaints provided in a fair, expeditious and economical manner;
- successful resolution of cases through appropriate dispute resolution mechanisms;
- an involved and well-informed labour relations community;
- effective *Regulations* and practices developed through consultation with clients.

In the discharge of its mandate and the exercise of its powers, the Board aims to be progressive and innovative, efficient and effective, open and accountable. The working environment at the Board promotes learning and development, harmony, teamwork and respect.

The Board's **role** is to exercise its powers in accordance with the Preamble and provisions of the *Code*, which state that Parliament considers "the development of good industrial relations to be in the best interests of Canada in ensuring a just share of the fruits of progress to all." To that end, the Board aims to be responsive to the needs of the industrial relations community across Canada.

### 3.1.2 Departmental Organization

The Board, as provided for in the *Code*, is comprised of the Chairperson, two or more full-time Vice-Chairpersons, not more than six full-time members (of which not more than three represent employers and not more than three represent employees) and any other part-time members (representing, in equal numbers, employees and employers) necessary to discharge the responsibilities of the Board. All are appointed by the GIC: the Chairperson and the Vice-Chairpersons for terms not to exceed five years, the members for terms not to exceed three years. (Information on Board members can be found at [www.cirb-ccri.gc.ca/about/members/index\\_e.html](http://www.cirb-ccri.gc.ca/about/members/index_e.html)).

The Chairperson is the chief executive officer of the Board. The provisions of the *Code* assign to the Chairperson supervision over, and direction of, the work of the Board, including:

- the assignment and reassignment to panels of matters that the Board is seized of;
- the composition of panels and the assignment of Vice-Chairpersons to preside over panels;
- the determination of the date, time and place of hearing;
- the conduct of the Board's work;
- the management of the Board's internal affairs;
- the duties of the staff of the Board.



The Board's headquarters are located in the National Capital Region. Support to the Board is provided by the Executive Director, reporting directly to the Chairperson. The Executive Director is responsible for regional operations, case management, client and corporate services, financial services and human resources. The Legal Services Branch provides legal assistance as required by the Board and its units and the General Counsel also reports directly to the Chairperson of the Board.

The Board also has five regional offices in Dartmouth, Montréal, Ottawa, Toronto and Vancouver, with a satellite office in Winnipeg. These offices are staffed by labour relations professionals and case management teams. Each regional office is headed by a regional director, who reports to the Executive Director in Ottawa.

### **3.1.3 To Contact the Board**

Toll-free: 1-800-575-9696

People who use TTY should place calls with the assistance of a Bell Relay Service operator at:  
1-800-267-6511

E-mail: [info@cirb-ccri.gc.ca](mailto:info@cirb-ccri.gc.ca)

Web site: [www.cirb-ccri.gc.ca](http://www.cirb-ccri.gc.ca)

Further information on how to contact the regional offices can be found at  
[www.cirb-ccri.gc.ca/contact/index\\_e.html](http://www.cirb-ccri.gc.ca/contact/index_e.html).

## **3.2 Financial Performance Summary and Summary Tables**

### **Financial Summary Tables**

The following tables are applicable to the Board:

Table 1 – Comparison of Planned to Actual Spending (including FTEs)

Table 2 – Resources by Program Activity

Table 3 – Voted and Statutory Items

Table 4 – Services Received Without Charge

Table 5 – Financial Statements

Table 6 – Response to Parliamentary Committees, and Audits and Evaluations for Fiscal  
Year 2005-06

Table 7 – Travel Policies



**Table 1 – Comparison of Planned to Actual Spending (including FTEs)**

This table offers a comparison of the Main Estimates, Planned Spending, Total Authorities, and Actual Spending for the most recently completed fiscal year, as well as historical figures for Actual Spending. The Total Authorities granted to the Board were approximately \$524,000 more than originally planned. The additional authorities consisted mainly of:

- \$296,000 carried over from previous fiscal years;
- \$404,000 to offset employee salary increases as a result of collective bargaining;
- A reduction of \$176,000 in the allowance for the contribution to employee benefits.

Actual spending represented 99% of authorized amounts.

(\$ thousands)	2003-04 Actual	2004-05 Actual	2005-06			
			Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Total Actuals
Administration and interpretation of Part I (Industrial Relations) and certain provisions of Part II (Occupational Health and Safety) of the <i>Canada Labour Code</i>	12,934.4	12,439.3	11,906.0	11,896.0	12,420.3	12,286.9
<b>Total</b>	<b>12,934.4</b>	<b>12,439.3</b>	<b>11,906.0</b>	<b>11,896.0</b>	<b>12,420.3</b>	<b>12,286.9</b>
Less: Non-respendable revenue*	-1.2	-0.9	N/A	0.0	N/A	-1.1
Plus: Cost of services received without charge	2,868.7	2,462.4	N/A	2,871.0	N/A	2,785.9
<b>Total for the Board Spending</b>	<b>15,801.8</b>	<b>14,900.9</b>	<b>N/A</b>	<b>14,767.0</b>	<b>N/A</b>	<b>15,071.7</b>
<b>Full-time Equivalents</b>	<b>120</b>	<b>105</b>	<b>N/A</b>	<b>117</b>	<b>N/A</b>	<b>104</b>

\* The non-respendable revenue consists essentially of fees collected for access to information requests and parking fee reimbursements.



**Table 2 – Resources by Program Activity**

The following table provides information on how resources are used for the most recently completed fiscal year.

2005-2006				
(\$ thousands)	Budgetary			
Program Activity	Operating	Total: Gross Budgetary Expenditures	Less: Respendable Revenue	Total: Net Budgetary Expenditures
Administration and interpretation of Part I (Industrial Relations) and certain provisions of Part II (Occupational Health and Safety) of the <i>Canada Labour Code</i>				
Main Estimates	11,906.0	11,906.0	0.0	<b>11,906.0</b>
Planned Spending	11,896.0	11,896.0	0.0	<b>11,896.0</b>
Total Authorities	12,420.3	12,420.3	0.6	<b>12,419.7</b>
Actual Spending	12,286.9	12,286.9	0.0	<b>12,286.9</b>

**Table 3 – Voted and Statutory Items**

This table explains the way Parliament votes resources to the CIRB and basically replicates the summary table listed in the Main Estimates. Resources are presented to Parliament in this format. Parliament approves the votes funding and the statutory information is provided for information purposes.

(\$ thousands)		2005-06			
Vote or Statutory Item	Truncated Vote or Statutory Wording	Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Total Actuals
10	Operating Expenditures	10,344.0	10,334.0	11,034.0	10,901.2
(S)	Contributions to Employee Benefit Plans	1,562.0	1,562.0	1,385.7	1,385.7
(S)	Crown Assets Surplus	0.0	0.0	0.6	0.0
	<b>Total</b>	<b>11,906.0</b>	<b>11,896.0</b>	<b>12,420.3</b>	<b>12,286.9</b>



**Table 4 – Services Received Without Charge**

(\$ thousands)	2005-2006
Accommodation provided by Public Works and Government Services Canada	2,167.5
Contributions covering employers' share of employees' insurance premiums and expenditures paid by Treasury Board of Canada Secretariat (excluding revolving funds). Employer's contribution to employees' insured benefits plans and associated expenditures paid by TBS	618.4
Salary and associated expenditures of legal services provided by the Department of Justice Canada	0.0
<b>Total 2005-2006 Services Received Without Charge</b>	<b>2,785.9</b>

**Table 5 – Financial Statements****Canada Industrial Relations Board****Statement of Management Responsibility**

Responsibility for the integrity and objectivity of the accompanying financial statements for the year ended March 31, 2006 and all information contained in these statements rests with the Board's management. These financial statements have been prepared by management in accordance with Treasury Board accounting policies which are consistent with Canadian generally accepted accounting principles for the public sector.

Management is responsible for the integrity and objectivity of the information in these financial statements. Some of the information in the financial statements is based on management's best estimates and judgment and gives due consideration to materiality. To fulfil its accounting and reporting responsibilities, management maintains a set of accounts that provides a centralized record of the Board's financial transactions. Financial information submitted to the Public Accounts of Canada and included in the Board's Departmental Performance Report is consistent with these financial statements.

Management maintains a system of financial management and internal control designed to provide reasonable assurance that financial information is reliable, that assets are safeguarded and that transactions are in accordance with the *Financial Administration Act*, are executed in accordance with prescribed regulations, within Parliamentary authorities, and are properly recorded to maintain accountability of Government funds. Management also seeks to ensure the objectivity and integrity of data in its financial statements by careful selection, training and development of qualified staff, by organizational arrangements that provide appropriate divisions of responsibility, and by communication programs aimed at ensuring that regulations, policies, standards and managerial authorities are understood throughout the Board.

The financial statements of the Board have not been audited.



**Canada Industrial Relations Board**  
**Statement of Operations (unaudited)**

<b>For the Year Ended March 31</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>
(in dollars)		
<b>Expenses</b>		
Salaries and employee benefits	9,504,892	9,397,481
Accommodation	2,167,453	1,855,032
Professional and special services	957,776	1,093,248
Travel and relocation	609,273	497,550
Communication	381,670	434,966
Equipment	293,863	611,302
Equipment rentals	172,830	168,821
Amortization	155,982	175,318
Repairs and maintenance	125,252	167,114
Utilities, materials and supplies	141,762	137,261
Information	15,462	30,850
Court awards	0	20,000
Miscellaneous	433	761
<b>Total Expenses</b>	<b>14,526,648</b>	<b>14,589,704</b>
<b>Revenues</b>		
Miscellaneous revenues	1,066	1,255
<b>Total Revenues</b>	<b>1,066</b>	<b>1,255</b>
<b>Net Cost of Operations</b>	<b>14,525,582</b>	<b>14,588,449</b>

*The accompanying notes form an integral part of these financial statements.*



**Canada Industrial Relations Board**  
**Statement of Financial Position (unaudited)**

<b>At March 31</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>
(in dollars)		
<b>Assets</b>		
<b>Financial Assets</b>		
Accounts receivable (Note 2)	247,994	461,420
Advances	6,900	6,900
<b>Total Financial Assets</b>	254,894	468,320
<b>Non-financial Assets</b>		
Tangible capital assets (Note 4)	3,024,205	2,611,938
<b>Total</b>	<b>3,279,099</b>	<b>3,080,258</b>
<b>Liabilities and Equity of Canada</b>		
<b>Liabilities</b>		
Accounts payable and accrued liabilities	1,057,618	1,905,577
Vacation pay and compensatory leave	428,880	436,044
Lease obligation for tangible capital assets (Note 5)	2,036	4,674
Employee severance benefits (Note 6)	1,484,295	1,459,246
	2,972,829	3,805,541
<b>Equity of Canada</b>	<b>306,270</b>	<b>(725,283)</b>
<b>Total</b>	<b>3,279,099</b>	<b>3,080,258</b>

*The accompanying notes form an integral part of these financial statements.*

**Canada Industrial Relations Board**  
**Statement of Equity of Canada (unaudited)**

<b>At March 31</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>
(in dollars)		
<b>Equity of Canada, beginning of year</b>	(725,283)	(568,165)
Net cost of operation	(14,525,582)	(14,588,449)
Current year appropriations used (Note 3)	12,286,944	12,439,253
Revenue not available for spending	(1,066)	(1,058)
Change in net position in the Consolidated Revenue Fund (Note 3)	485,414	(469,335)
Services provided without charge from other government departments (Note 7)	2,785,843	2,462,471
<b>Equity of Canada, end of year</b>	<b>306,270</b>	<b>(725,283)</b>

*The accompanying notes form an integral part of these financial statements.*



**Canada Industrial Relations Board**  
**Statement of Cash Flow (unaudited)**

<b>For the Year Ended March 31</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>
(in dollars)		
<b>Operating Activities</b>		
Net cost of operations	14,525,582	14,588,449
Non-cash items:		
Amortization of tangible capital assets	(155,982)	(175,318)
Services received without charge	(2,785,843)	(2,462,471)
Variations in Statement of Financial Position		
Decrease (increase) in liabilities	832,712	(824,598)
Increase (decrease) in accounts receivable and advances	(213,426)	238,561
Cash used by operating activities	12,203,043	11,364,623
<b>Capital Investment Activities</b>		
Acquisitions of tangible capital assets (Note 3)	568,249	590,701
Adjustments to capital assets	0	13,536
Cash used by capital investment activities	568,249	604,237
<b>Financing Activities</b>		
Net cash provided by Government of Canada	(12,771,292)	(11,968,860)
Cash used by financing activities	(12,771,292)	(11,968,860)
<b>Net Cash Used</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

*The accompanying notes form an integral part of these financial statements.*

**Canada Industrial Relations Board**  
**Notes to the Financial Statements (unaudited)**

**1. Authority and Objectives**

The Canada Industrial Relations Board (CIRB) is an independent, representational, quasi-judicial tribunal responsible for the interpretation and application of the *Canada Labour Code*, Part I, Industrial Relations, and certain provisions of Part II, Occupational Health and Safety. It was established in January 1999 through amendments to Part I of the *Canada Labour Code*. The objective of the Board is to contribute to and to promote effective industrial relations in any work, undertaking or business that falls within the authority of the Parliament of Canada.



## **2. Significant Accounting Policies**

The financial statements have been prepared in accordance with Treasury Board accounting policies which are consistent with Canadian generally accepted accounting principles for the public sector.

Significant accounting policies are as follows:

### **(a) Parliamentary appropriations**

The Board is financed by the Government of Canada through Parliamentary appropriations. Appropriations provided to the Board do not parallel financial reporting according to generally accepted accounting principles since appropriations are primarily based on cash flow requirements. Consequently, items recognized in the statement of operations and the statement of financial position are not necessarily the same as those provided through appropriations from Parliament. Note 3 provides a high-level reconciliation between the bases of reporting.

### **(b) Net cash provided by Government**

The Board operates within the Consolidated Revenue Fund (CRF), which is administered by the Receiver General for Canada. All cash received by the Board is deposited to the CRF and all cash disbursements made by the Board are paid from the CRF. The net cash provided by Government is the difference between all cash receipts and all cash disbursements including transactions between departments of the federal government.

### **(c) Change in net position in the Consolidated Revenue Fund**

The change in net position in the Consolidated Revenue Fund is the difference between the net cash provided by Government and appropriations used in a year, excluding the amount of non-responsible revenue recorded by the Board. It results from timing differences between when a transaction affects appropriations and when it is processed through the CRF.

### **(d) Expenses**

Expenses are recorded on the accrual basis:

- Vacation pay and compensatory leave are expensed as the benefits accrue to employees under their respective terms of employment.
- Services provided without charge by other government departments for accommodation, the employer's contribution to the health and dental insurance plans and legal services are recorded as operating expenses at their estimated cost.

### **(e) Employee future benefits**

- Pension benefits: Eligible employees participate in the Public Service Pension Plan, a multi-employer plan administered by the Government of Canada. The Board's contributions to the Plan are charged to expenses in the year incurred and represent the total obligation to the Plan for the Board. Current legislation does not require the Board to make contributions for any actuarial deficiencies of the Plan.
- Severance benefits: Employees are entitled to severance benefits under labour contracts or conditions of employment. These benefits are accrued as employees render the services necessary to earn them. The obligation relating to the benefits earned by



employees is calculated using information derived from the results of the actuarially determined liability for employee severance benefits for the Government as a whole.

**(f) Accounts receivable**

Most receivables recorded by the Board are from other government departments. Recovery is considered certain and a provision has not been made.

**(g) Tangible capital assets**

All tangible capital assets and leasehold improvements having an initial cost of \$7,000 or more are recorded at their acquisition cost.

Amortization of tangible capital assets is done on a straight-line basis over the estimated useful life of the asset as follows:

<b>Asset Class</b>	<b>Amortization Period</b>
Informatics hardware	3 years
Informatics software	3-10 years
Furniture and equipment	10 years
Machinery and equipment	5 years
Leasehold improvements	Lesser of the remaining term of the lease or useful life of the improvement
Leased tangible capital assets (machinery and equipment)	5 years

**(h) Measurement uncertainty**

The preparation of these financial statements in accordance with Treasury Board accounting policies which are consistent with Canadian generally accepted accounting principles for the public sector requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets, liabilities, revenues and expenses reported in the financial statements. At the time of preparation of these statements, management believes the estimates and assumptions to be reasonable. The most significant items where estimates are used are the liability for employee severance benefits and the useful life of tangible capital assets. Actual results could significantly differ from those estimated. Management's estimates are reviewed periodically and, as adjustments become necessary, they are recorded in the financial statements in the year they become known.



### 3. Parliamentary Appropriations

#### (a) Reconciliation of net cost of operations to current year appropriations used

	2006	2005
(in dollars)		
<b>Net Cost of Operations</b>	14,525,582	14,588,449
Adjustments for items affecting net cost of operations but not affecting appropriations:		
Add (Less):		
Services provided without charge	(2,785,843)	(2,462,471)
Refund/reversal of previous year's expenditures	167,092	2,683
Amortization of tangible capital assets	(155,982)	(175,318)
Employee severance benefits	(25,049)	0
Adjustments to capital assets	(17,957)	13,536
Vacation pay	7,164	11,902
Revenue not available for spending	1,066	1,255
GST refundable	(15)	(20)
Reversal of expenditures related to Justice Canada	0	(134,016)
	(2,809,524)	(2,742,449)
Adjustments for items not affecting net cost of operations but affecting appropriations:		
Add (Less):		
Acquisitions of tangible capital assets	568,249	590,701
Reduction of capital lease obligation	2,637	2,552
	570,886	593,253
<b>Current Year Appropriations Used</b>	<b>12,286,944</b>	<b>12,439,253</b>

#### (b) Appropriations provided and used

	Appropriations provided	
	2006	2005
(in dollars)		
Operating expenditures – Vote 10	10,344,000	10,547,000
Supplementary – Vote - 10a	0	1,225,596
Governor General's special warrants	690,000	0
Transfer from TB – Vote 15	0	68,000
	11,034,000	11,840,596
Less:		
Lapsed appropriations	(132,790)	(741,665)
	10,901,210	11,098,931
Add:		
Contributions to employee benefits plan	1,385,734	1,340,322
<b>Current Year Appropriations Used</b>	<b>12,286,944</b>	<b>12,439,253</b>



**(c) Reconciliation of net cash provided by Government to current year appropriations used**

	2006	2005
(in dollars)		
Net cash provided by Government	12,771,292	11,968,860
Revenue not available for spending	1,066	1,058
Change in net position in the Consolidated Revenue Fund		
Refund/reversal of previous year's expenditures	167,092	2,683
Reversal of expenditures related to Justice Canada	0	(134,016)
Variation in accounts receivable	213,411	(197,621)
Variation in accounts payable and accrued liabilities	(847,959)	798,289
Other adjustments	(17,958)	0
	(485,414)	469,335
<b>Current Year Appropriations Used</b>	<b>12,286,944</b>	<b>12,439,253</b>

**4. Tangible Capital Assets and Accumulated Amortization**

<b>Cost</b>	<b>Opening Balance</b>	<b>Acquisitions</b>	<b>Transfers</b>	<b>Closing Balance</b>
(in dollars)				
Leasehold improvements	37,773	225,560	0	263,333
Informatics hardware	492,561	0	0	492,561
Informatics software	635,995	0	2,145,496	2,781,491
Furniture and equipment	103,284	60,000	0	163,284
Machinery and equipment	27,885	0	0	27,885
Assets under constructions	1,862,807	282,689	(2,145,496)	0
	3,160,305	568,249	0	3,728,554
<b>Accumulated Amortization</b>	<b>Opening Balance</b>	<b>Acquisitions</b>	<b>Transfers</b>	<b>Closing Balance</b>
(in dollars)				
Leasehold improvements	37,772	0	0	37,772
Informatics hardware	391,824	40,719	0	432,543
Informatics software	74,718	99,334	0	174,052
Furniture and equipment	35,964	10,328	0	46,292
Machinery and equipment	8,089	5,601	0	13,690
	548,397	155,982	0	704,349
<b>Net Book Value</b>	<b>2,611,938</b>			<b>3,024,205</b>



## 5. Lease Obligation for Tangible Capital Assets

The Board has entered into agreements to rent machinery under capital lease with a cost of \$12,772 and accumulated amortization of \$10,643 as at March 31, 2006 (\$12,772 and \$8,089 respectively as at March 31, 2005). The obligation for the upcoming years include the following:

	2006	2005
(in dollars)		
Future lease payments	2,070	4,830
Less: imputed interest	34	156
Balance of obligation under leased tangible capital assets	2,036	4,674

## 6. Employee Benefits

### (a) Pension benefits

The Board's employees participate in the Public Service Pension Plan, which is sponsored and administered by the Government of Canada. Pension benefits accrue up to a maximum period of 35 years at a rate of 2% per year of pensionable service, times the average of the best five consecutive years of earnings. The benefits are integrated with Canada/Québec Pension Plans benefits and they are indexed to inflation.

Both the employees and the Board contribute to the cost of the Plan. The expense presented below represents approximately 2.6 times the contributions by employees.

	2006	2005
(in dollars)		
Expense for the year	1,025,244	982,456

### (b) Severance benefits

The Board provides severance benefits to its employees based on eligibility, years of service and final salary. These severance benefits are not pre-funded. Benefits will be paid from future appropriations. Information about the severance benefits, measured as at March 31, is as follows:

	2006	2005
(in dollars)		
Accrued benefit obligation, beginning of year	1,459,246	1,479,147
Expense for the year	60,887	23,060
Benefits paid during the year	(35,838)	(42,961)
Accrued benefit obligation, end of year	1,484,295	1,459,246

## 7. Related Party Transactions

The Board is related as a result of common ownership to all Government of Canada departments, agencies, and Crown corporations. The Board enters into transactions with these entities in the normal course of business and on normal trade terms. Also, during the year, the Board received



services which were obtained without charge from other Government departments as presented in part (a).

**(a) Services provided without charge**

During the year the Board received without charge from other departments, accommodation and the employer's contribution to the health and dental insurance plans. These services without charge have been recognized in the Board's Statement of Operations as follows:

	2006	2005
(in dollars)		
Accommodation	2,167,453	1,855,032
Employer's contribution to the health and dental insurance plans	618,390	606,257
Legal services	0	1,182
Total	2,785,843	2,462,471

The Government has structured some of its administrative activities for efficiency and cost-effectiveness purposes so that one department performs these on behalf of all without charge. The costs of these services, which include payroll and cheque issuance services provided by Public Works and Government Services Canada, are not included as an expense in the Board's Statement of Operations.

**(b) Payables and receivables outstanding at year-end with related parties**

	2006	2005
(in dollars)		
Accounts receivable with other government departments and agencies	185,672	372,669
Accounts payable to other government departments and agencies	37,951	119,147

**8. Comparative Figures**

Comparative figures have been reclassified to conform to the current year's presentation.



**Table 6 – Response to Parliamentary Committees, and Audits and Evaluations for Fiscal Year 2005-06**

<b>Response to Parliamentary Committees</b>
No recommendations were received.
<b>Response to the Auditor General including to the Commissioner of the Environment and Sustainable Development (CESD)</b>
No recommendations were received.
<b>External Audits (Note: These refer to other external audits conducted by the Public Service Commission of Canada or the Office of the Commissioner of Official Languages.)</b>
No external audits or evaluations were conducted.
<b>Internal Audits or Evaluations</b>
No internal audits or evaluation were conducted.

**Table 7 – Travel Policies**

The CIRB's Travel Policy complies with the Treasury Board Travel Directive with respect to its application to all board staff and GIC appointees. In the case of GIC appointees, the CIRB generally adheres to the Special Travel Authorities applicable to GIC's, as set out in the Treasury Board Travel Directive, with certain restrictions with respect to meal allowances and accommodation and the directives on business class air travel.



## SECTION IV – ILLUSTRATIVE SPECIFIC BOARD DECISIONS AND JUDICIAL REVIEWS

### 4.1 Illustrative Specific Board Decisions

*Canadian National Railway Company*, [2005] CIRB no. 322

CN filed an application for a declaration of unlawful strike by the Teamsters Canada Rail Conference (TCRC) pursuant to section 91 of the *Code*. The Board concluded that section 91 did not apply in the circumstances.

The TCRC issued its 72-hour strike notice within the 60-day period, as extended by agreement of the parties, within which the union must hold a strike vote prior to going on strike. However, the date the strike was to commence fell outside that period. The employer therefore applied under section 91 for a declaration of an illegal strike. The Board was of the view that as long as the strike notice was given during the required period, the union had complied with the *Code*.

The Board carefully considered sections 87.2, 87.3, 89(1) and 91 of the *Code*. The Board stated that section 87.3(1) creates an obligation for a union to hold a secret ballot strike vote prior to declaring or authorizing a strike. It does not state that the strike must occur within the 60-day period. The Board was not prepared to conclude that the intent of section 87.3(1) was to encourage unions to go out on strike during the 60-day period. According to the Board, the purpose of section 87.3(1) was to provide employees in the bargaining unit with a fair voice in the decision to go out on strike.

*Anne-Marie S. Tapin – Visa Centre*, [2005] CIRB no. 324

In this matter, the Board dismissed an application for reconsideration of a decision that granted an application for revocation of the bargaining agent's certification, filed pursuant to section 38 of the *Code*.

The majority of the original panel found that support for and against revocation were equal and that the fact that the employer was aware of the revocation process did not influence the employees' freedom to sign or not to sign the petition that initiated the application for revocation. The reconsideration panel concluded that, since this finding was an assessment of the facts, it would be inappropriate for it to substitute its opinion for that of the original panel that heard the matter.

The reconsideration panel arrived at two other conclusions. Firstly, it decided that it was too late for the union, in the context of the application for reconsideration, to raise a preliminary objection to the filing of the application that was not raised before the original panel. Secondly, the reconsideration panel noted that it was not necessary to carry out an exhaustive review of the evidence and case law to explain the findings of an administrative tribunal. The fact that the original panel rendered a letter decision rather than reasons for decision does not lessen the importance of its decision.



*Alex Robertson et al.* (2006), as yet unreported CIRB decision no. 343

This decision reviewed the Board's original decision not to grant standing to a group of former Canadian Regional Airlines pilots to reconsider the Keller arbitral award, which determined the seniority ranking of all affected pilots in the single bargaining unit created at Air Canada.

The reconsideration panel upheld the original decision not to grant standing to the pilots. In doing so, the reconsideration panel clarified the approach to be taken by the Board when considering applications for standing in the future. The Board confirmed that it would only grant standing to individuals or employee groups within the section 18.1 process at its own discretion on an exceptional basis. Each decision on standing must be determined on a case-by-case basis. The panel stated that "no single set of criteria will be or should be applicable to govern or restrict the Board's exercise of discretion on the issue of standing."

*Élizabeth Buchanan* (2006), as yet unreported CIRB decision no. 348

In this matter, the complainant filed a duty of fair representation complaint against her union, pursuant to section 37 of the *Code*. She alleged that a comprehensive settlement negotiated by Bell Canada and her union, in regard to a pay equity case before the Canadian Human Rights Commission (CHRC) (systemic discrimination), was against her best interests. She argued that the settlement was prejudicial to her individual pay equity complaint, which she had filed with the CHRC. She felt that the union should have helped her with that complaint.

The complainant argued that the Supreme Court of Canada's decision in *Parry Sound (District) Social Services Administration Board v. O.P.S.E.U., Local 324*, [2003] 2 S.C.R. 157, effectively incorporated the right to pay equity, set out in the *Canadian Human Rights Act*, into the collective agreement. Accordingly, in her view, the duty of fair representation found in the *Code* applied to the pay equity complaints that were filed before the CHRC.

The Board reviewed, in detail, the arguments for and against extending the application of section 37 to labour-related complaints filed before other tribunals. Considering the particular and unusual circumstances of that case, the Board thought it preferable to consider the merits of the complaint without placing any limitations on the scope of section 37 of the *Code* in a definitive manner.

The Board nevertheless stated that "[i]t is possible that this issue will resurface in the near future. At such time, the Board will need to consider a broader range of questions in light of the specifics of the case at issue. A comprehensive analysis by the Board in this regard should be conducted with a view to finding a balance of consistency between all the applicable legislation and the collective labour relations system established by the *Code*."



*Air Canada* (2006), as yet unreported CIRB decision no. 349

(Judicial review to the Federal Court of Appeal is pending: A-144-06)

In this case, the Air Line Pilots Association (ALPA) and some individual pilots asked the Board to find that the seniority list at Air Canada determined by an arbitration panel chaired by Mr. M.B. Keller was final and binding. On the other hand, the Air Canada Pilots Association (ACPA) and Air Canada, the parties to the pilots' collective agreement, asked the Board to approve modifications to the list, pursuant to section 16(p) of the *Code*, that had subsequently been recommended by a mediator (Teplitsky).

The fundamental issue in this matter was whether the seniority list was etched in stone or whether it could be changed by the parties to the pilots' collective agreement.

One of the applications in this matter was an attempt by ALPA to have the seniority list implemented through a Board order under section 18.1(2)(b) of the *Code*, as a way to protect the list from further modifications by the parties. The Board concluded that the seniority list had already been implemented and therefore, an order to that effect was found to be inappropriate. The application was dismissed.

A duty of fair representation complaint was also filed by a group of pilots against ACPA, alleging that it had "abused its powers as bargaining agent in exclusive support of the seniority interests of its so-called 'original' Air Canada pilot majority constituency — to the exclusive detriment of the former Canadian Airlines pilot minority." This section 37 complaint was dismissed on the basis that the recommendations of the mediator Teplitsky did not become part of the collective agreement and did not change the seniority rights of any members of the bargaining unit.

With regard to the request pursuant to section 16(p) of the *Code*, the Board stated that it did not have the jurisdiction to consider the matter. The fact that the request did not arise out of the proceedings, but constituted a "fresh application" and was yet another attempt to partially undo the seniority list, formed the basis of the Board's decision not to hear the request.

Finally, the Board reiterated that the seniority list was now final and binding and that ACPA and Air Canada, acting alone, could not change that list because some pilots in the bargaining unit were dissatisfied with it. It stated however that the seniority list was not etched in stone and that "[w]ere a significant corporate initiative or event to occur, that necessitated making changes to the pilots' seniority list, then ACPA and Air Canada, the parties to the pilots' collective agreement, would be responsible for negotiating the required modifications."



## 4.2 Judicial Reviews

*TELUS Communications Inc. v. T.W.U.*, [2005] 257 D.L.R. (4th) 19; 338 N.R. 129; and 27 Admin L.R. (4th) 13 (F.C.A., nos. A-84-04 (A-85-04, A-242-04, A-473-04, A-65-05, A-99-05, A-185-05, A-187-05))

The Federal Court of Appeal dismissed eight applications for judicial review by both TELUS and the Telecommunications Workers Union (TWU), in the context of a consolidated proceeding to overturn the CIRB's findings and orders contained in its letter decision no. 1128 and its reconsideration decision no. 317.

The case before the Federal Court of Appeal involved three issues. The first issue was a judicial review application by the TWU to quash an order of the CIRB, dismissing an allegation of bias against the Chairperson and the Board (recusal issue). The second issue dealt with a judicial review application by the TWU, attempting to reinstate a binding arbitration order the Board had imposed as a remedy for an unfair labour practice committed by TELUS, which had been annulled upon reconsideration (binding arbitration issue). The third issue involved a judicial review application by TELUS to quash the final Board order imposing a communications ban for the purpose of preventing TELUS from interfering with the TWU's representation of its employees (communications ban issue).

### Recusal Issue

The Court concluded that the application for judicial review of the recusal decision involving the Chairperson should be dismissed for mootness, since the Chairperson did not end up sitting on the panel that rendered the reconsideration decision.

### Binding Arbitration

The Court confirmed that binding arbitration should be an exception rather than the rule because it runs counter to free collective bargaining as expressed in *Royal Oak Mines v. Canada (Labour Relations Board)*, [1996] 1 S.C.R. 369. The Court held that given the complexity and length of the matter, the factual findings that had been made by the Board, and the extraordinariness of a binding arbitration order, combined with the deference Parliament intended the Board to have, and the importance of free collective bargaining, it should not interfere. The Board's reasons were logical and involved use of its expertise in labour matters. Therefore, the Board's reconsideration decision annulling the binding arbitration order was not patently unreasonable.

### Reimposition of the Communications Ban

The Court first determined that, although the Board limited the employer's freedom of expression by imposing a communications ban, it was acting pursuant to its statutory authority (section 94(1)(a) of the *Code*) and, therefore, the limitation was demonstrably justified. The Board's application of the *Charter* was thus correct. The Court then found that the ban was broad, but not a "total" ban and was significantly less than that which was originally imposed. In light of the difficult and complex nature of the collective bargaining, the Court did not find the Board's reasons on this issue to be "clearly irrational" and therefore, no intervention was necessary.



*Transport Besner Atlantic Liées v. Syndicat des travailleuses & travailleurs de Transport Besner (CSN)*, 2006 CAF 146 (nos. A-475-04, A-11-05, A-107-05, A-392-05)

The Federal Court of Appeal dismissed the four applications for judicial review in this matter.

The three Transport Besner Board decisions with respect to a declaration of sale of business and a single employer declaration were upheld by the Court: reasons for decision nos. 285, 303, and 329.

The Court concluded that the Board's decision to issue a sale of business declaration and a single employer declaration was not patently unreasonable.

The Court explained the scope of section 44 of the *Code*. It made some important distinctions between our *Code* and the Quebec *Labour Code*'s provisions on sale of business and analyzed the relevant case law from the Supreme Court of Canada. The Court stated that a legal relationship is not necessary in order to determine whether a sale of business has taken place.

The Court also concluded that the Board's decision to allow 98 truckers laid off by Transport Besner to participate in the representation vote following the sale of business and single employer declarations was not patently unreasonable.

*J.D. Irving Ltd. v. I.L.A., Local 273*, 2006 FCA 193 (no. A-399-05)

The Board, in an earlier ruling (reasons for decision no. 153), found that since J.D. Irving had extended its operations in the Port of Saint John (New Brunswick) to conduct longshoring work, such operations were covered by an existing geographic certification order.

When the Board proceeded to deal with unresolved issues following this earlier ruling, the employer once again challenged the Board's jurisdiction and argued that the particular operations which included the longshoring work fell under provincial, not federal, jurisdiction. It claimed that the standard of patent unreasonableness only applied to the Board's interpretation of its own statute such as section 34 of the *Code*. It asserted that the test of correctness must be applied where there is a constitutional issue, such as a division of powers question or *Charter* ground.

The application for judicial review was dismissed. The Court reaffirmed that the question of whether work is or is not longshoring is within the Board's expertise and that the standard of review in that regard is patent unreasonableness. The Court concluded that the employer could not now challenge the Board's earlier finding that J.D. Irving is engaged in longshoring at the Port of Saint John by means of a collateral attack on the Board's reaffirmation of that finding. Having made and reaffirmed those findings, the Court found that the Board was entitled to conclude that such activity came within the legislative power of Parliament under the heading of navigation and shipping and was therefore a federal work.















Conseil des dispositions de sa propre loi habilitante, tel l'article 34 du *Code*. Il a fait valoir que lorsqu'une question constitutionnelle est en litige, comme c'est le cas dans la détermination du partage des compétences ou lorsqu'un motif relatif à la *Charte* est invoqué, la norme applicable est celle de la décision correcte.

La demande de contrôle judiciaire a été rejetée. La Cour a réitéré qu'il relève de l'expertise du Conseil d'établir si une activité constitue ou non du débardage et que la norme applicable à cet égard est celle de la décision manifestement déraisonnable. La Cour a conclu que l'employeur ne pouvait pas remettre en question, à cette étape-ci, la décision antérieure du Conseil statuant que les activités de J.D. Irving dans le port de Saint-Jean constituaient des activités de débardage par une attaque collatérale de la décision du Conseil confirmant cette conclusion. La Cour a conclu que le Conseil avait légitimement statué et confirmé que les activités concernées relevaient de la compétence du parlement fédéral puisqu'elles étaient rattachées à des activités de navigation.



## Nouvelle imposition d'un interdit de communiquer

La Cour a d'abord statué que bien que la décision du Conseil limitait la liberté d'expression de l'employeur en lui imposant un interdit de communiquer, le Conseil avait agi en conformité avec le pouvoir conféré par l'alinéa 94(1)a) et que, par conséquent, la restriction pouvait se justifier. Le Conseil a donc appliqué la *Charte* correctement. La Cour a ensuite conclu que l'interdit était vaste, mais non pas complet et qu'il était considérablement moindre que celui imposé à l'origine. Compte tenu de la difficulté et de la nature complexe de la négociation collective, la Cour a estimé que les motifs du Conseil sur cette question n'étaient pas «clairement irrationnels» et que, par conséquent, aucune intervention ne s'imposait.

*Transport Besner Atlantic Liée v. Syndicat des travailleuses & travailleurs de Transport Besner (CSN)*, 2006 CAF 146 (dossiers n<sup>os</sup> A-475-04, A-11-05, A-107-05, A-392-05)

La Cour d'appel fédérale a rejeté les quatre demandes de contrôle judiciaire dans cette affaire.

Les trois décisions suivantes du Conseil, portant sur Transport Besner et concernant une déclaration de vente d'entreprise et une déclaration d'employeur unique, ont donc été confirmées par la Cour: les motifs n<sup>os</sup> 285, 303 et 329.

La Cour a conclu que le Conseil n'avait pas commis d'erreur manifestement déraisonnable en formulant les déclarations de vente d'entreprise et d'employeur unique.

Elle a expliqué en détail la portée de l'article 44 du *Code*. Elle a fait des distinctions importantes entre cette disposition de notre *Code* et celles du *Code du travail* du Québec portant sur la vente d'entreprise. Elle a aussi analysé la jurisprudence de la Cour suprême du Canada sur cette question. La Cour a affirmé qu'un lien de droit n'était pas nécessaire pour conclure à une vente d'entreprise

La Cour a en outre déterminé que le Conseil n'avait pas commis d'erreur manifestement déraisonnable en concluant que les 98 chauffeurs licenciés par Transport Besner pouvaient participer au scrutin de représentation découlant des déclarations de vente d'entreprise et d'employeur unique.

*J.D. Irving Ltd. v. I.L.A., Local 273, 2006 FCA 193 (dossier n<sup>o</sup> A-399-05)*

Dans une décision antérieure (motifs n<sup>o</sup> 153), le Conseil avait conclu que les activités de débarbage de J.D. Irving dans le port de Saint-Jean (Nouveau-Brunswick) étaient visées par le certificat d'accréditation par région géographique existant.

Lorsque le Conseil a entrepris d'examiner les questions en litige à la suite de cette décision, l'employeur a de nouveau contesté la compétence du Conseil et a allégué que les activités considérées, qui comprenaient des activités de débarbage, relevaient de la compétence provinciale plutôt que de celle du parlement fédéral. Il a allégué à cet égard que la norme de la décision manifestement déraisonnable ne s'appliquait qu'au regard de l'interprétation par le



**Arbitrage exécutoire**

La Cour a confirmé que l'arbitrage exécutoire devrait être une exception et non une règle parce qu'il va à l'encontre de la libre négociation collective comme il a été statué dans *Royal Oak Mines c. Canada (Conseil des relations du travail)*, [1996] 1 R.C.S. 369. La Cour a conclu que, compte tenu de la complexité et de la longueur de l'affaire, des conclusions de fait du Conseil et du caractère extraordinaire de l'ordonnance d'arbitrage exécutoire, auxquels viennent s'ajouter la retenue que le Parlement impose au Conseil et l'importance de la libre négociation collective, elle ne devrait pas intervenir. Les motifs du Conseil étaient logiques et reposaient sur son expertise des questions de relations du travail. Par conséquent, la décision du Conseil rendue au terme du réexamen annulant l'ordonnance d'arbitrage exécutoire n'était pas manifestement déraisonnable.

**Décision concernant la récusation**

La Cour a conclu que la demande de contrôle judiciaire de la décision concernant la récusation du président devrait être rejetée en raison de son caractère théorique, puisque le président n'était pas membre du banc ayant rendu la décision au terme du réexamen.

L'affaire dont la Cour d'appel fédérale était saisie comportait trois questions. La première portait sur une demande de contrôle judiciaire présentée par le STT afin d'annuler l'ordonnance du CCRI rejetant l'allégation de partialité du président et du Conseil (décision concernant la récusation). La deuxième question traitait d'une demande de contrôle judiciaire présentée par le STT afin de rétablir une ordonnance d'arbitrage exécutoire imposée par le Conseil à titre de redressement pour une pratique déloyale de travail de TELUS, ordonnance qui avait été annulée lors d'un réexamen (arbitrage exécutoire). La troisième question portait sur une demande de contrôle judiciaire présentée par TELUS afin d'empêcher TELUS d'intervenir dans la représentation du STT auprès de ses membres (interdit de communiquer).

La Cour d'appel fédérale a rejeté huit demandes de contrôle judiciaire présentées par TELUS et le Syndicat des travailleurs en télécommunications (STT), dans le cadre du regroupement des instances visant à renverser les conclusions et les ordonnances rendues par le CCRI dans sa décision-lettre n° 1128 et dans sa décision résultant d'un réexamen (décision n° 317).

*TELUS Communications Inc. c. T.W.U.*, [2005] 257 D.L.R. (4th) 19, 338 N.R. 129; et *Admin. L.R.* (4th) 13 (C.A.F., dossiers n°s A-84-04 (A-85-04, A-242-04, A-473-04, A-65-05, A-99-05, A-185-05, A-187-05))

## 4.2 Demandes de contrôle judiciaire

Finalement, le Conseil a réitéré que la liste d'ancienneté était définitive et exécutoire et que l'APAC et Air Canada agissant seules ne pouvaient la modifier parce que certains pilotes n'en étaient pas satisfaits. Le Conseil a néanmoins mentionné que cette liste n'était pas coulée dans le béton et que «[s]il devait arriver une initiative ou un événement d'importance majeure pour l'entreprise qui nécessiterait des changements à la liste d'ancienneté des pilotes, l'APAC et Air Canada, les parties à la convention collective des pilotes, seraient responsables de la négociation des modifications requises».



Le Conseil a néanmoins mentionné que «[c]ette question risque cependant de refaire surface dans un avenir rapproché. Un questionnement plus large de la part du Conseil sera alors nécessaire, et ce, à la lumière des particularités du dossier à l'étude. Une réflexion globale du Conseil à cet égard devrait se faire dans une perspective d'équilibre entre d'une part, l'harmonisation de l'ensemble de la législation applicable et, d'autre part, la cohérence du régime des rapports collectifs établi par le *Code*».

*Air Canada* (2006), décision du CCRI n° 349, non encore rapportée

(Contrôle judiciaire en cours à la Cour d'appel fédérale: A-144-06)

Dans cette affaire, l'Association des pilotes des lignes aériennes (ALPA) et certains pilotes — à titre individuel — ont demandé au Conseil de déclarer que la liste d'ancienneté à Air Canada, établie par un tribunal d'arbitrage présidé par M<sup>e</sup> M.B. Keller, était définitive et exécutoire. Par ailleurs, l'Association des pilotes d'Air Canada (APAC) et Air Canada, les parties à la convention collective des pilotes, ont demandé au Conseil d'approuver, en vertu de l'alinéa 16p) du *Code*, les modifications à cette liste d'ancienneté proposées ultérieurement par un médiateur (Tepitsky).

La question principale dans cette affaire consistait à déterminer si la liste d'ancienneté était en quelque sorte coulée dans le béton ou si elle pouvait être modifiée par les parties à la convention collective des pilotes.

L'une des demandes présentées dans cette affaire par l'ALPA visait à mettre en application la liste d'ancienneté existante par l'intermédiaire d'une ordonnance du Conseil en vertu de l'alinéa 18.1(2)b) du *Code*, et ce, afin d'empêcher toute modification future à cette liste par les parties. Le Conseil a conclu que la liste en question avait déjà été mise en application et que, par conséquent, il serait inopportun de rendre l'ordonnance demandée. La demande a donc été rejetée.

Une plainte de manquement au devoir de représentation juste a aussi été déposée dans cette affaire par un groupe de pilotes à l'encontre de l'APAC. Les plaignants soutenaient que le syndicat avait «abusé de ses pouvoirs d'agent négociateur en privilégiant exclusivement les droits d'ancienneté du groupe majoritaire de pilotes provenant d'Air Canada avant la fusion au détriment des pilotes minoritaires provenant des Lignes aériennes Canadiennes» (traduction). Le Conseil a rejeté cette plainte, déposée en vertu de l'article 37, en concluant que les recommandations du médiateur Tepitsky n'avaient pas été incorporées dans la convention collective et qu'elles n'avaient nullement modifié les droits d'ancienneté des pilotes.

Le Conseil a en outre décidé qu'il n'avait pas compétence pour se prononcer sur la demande présentée en vertu de l'alinéa 16p) du *Code*. Le fait que cette procédure constituait une nouvelle demande en soi et ne découlait pas de la procédure déjà en cours en plus du fait qu'il s'agissait d'une tentative visant à modifier en partie la liste d'ancienneté ont amené le Conseil à ne pas instruire cette demande.



administratif. Ainsi, le fait que le banc initial ait rendu une décision-lettre plutôt que des motifs de décision ne rendait pas sa décision moins sérieuse.

*Alex Robertson et al.* (2006), décision du CCRI n° 343, non encore rapportée

Cette décision concerne le réexamen de la décision initiale du Conseil de ne pas accorder qualité pour agir à un groupe d'anciens pilotes de Canadian Regional Airlines aux fins du réexamen de la décision rendue par l'arbitre Keller relativement à l'établissement de la liste d'ancienneté de tous les pilotes concernés de l'unité de négociation unique créée à Air Canada.

Le banc de révision confirme la décision initiale de ne pas accorder qualité pour agir aux pilotes. En rendant sa décision, le banc de révision a précisé les principes que devra appliquer le Conseil pour statuer sur des demandes semblables à l'avenir. Le Conseil confirme que la décision d'accorder qualité pour agir à des personnes ou à des groupes d'employés dans le cadre de processus fondés sur l'article 18.1 est laissée à sa discrétion et revêt un caractère exceptionnel. Chaque décision à cet égard doit être fondée sur les faits de l'espèce. Le banc déclare que «l'exercice du pouvoir discrétionnaire du Conseil sur la question de la qualité pour agir ne saurait ni ne devrait être régi ou limité par des critères préétablis».

*Elizabeth Buchanan* (2006), décision du CCRI n° 348, non encore rapportée

Dans cette affaire, la plaignante a déposé une plainte en vertu de l'article 37 du *Code* alléguant un manquement au devoir de représentation juste de la part de son syndicat. Elle soutenait qu'une entente globale avait été négociée à son encontre par son syndicat et Bell Canada dans le cadre d'un litige devant la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) en matière d'équité salariale (discrimination systémique). Elle estimait que cette entente avait nui à sa plainte individuelle déposée auprès de la CCDP et que son syndicat aurait dû lui apporter le soutien demandé.

La plaignante soutenait que la décision de la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Parry Sound (district), Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.E.F.P.O., section locale 324*, [2003] 2 R.C.S. 157, a confirmé que l'ensemble de la législation portant sur les droits de la personne, dont celle relative à l'équité salariale prévue dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, était incorporée dans toute convention collective. Par conséquent, selon la plaignante, le devoir de représentation juste prévu par le *Code* devrait s'appliquer aux plaintes relatives à l'équité salariale déposées auprès de la CCDP.

Le Conseil a analysé en détail les arguments en faveur et à l'encontre de l'extension de la portée de l'article 37 aux plaintes relatives aux relations du travail déposées auprès d'autres instances. À la lumière des circonstances particulières et exceptionnelles de cette affaire, le Conseil a jugé qu'il était préférable de traiter du bien-fondé de la plainte sans limiter de manière définitive la portée de l'article 37 du *Code*.



## SECTION IV – DÉCISIONS CARACTÉRISTIQUES DU CONSEIL ET DEMANDES DE CONTRÔLE JUDICIAIRE

### 4.1 Décisions caractéristiques du Conseil

*Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada*, [2005] CCRI n° 322

Le CN a présenté une demande de déclaration de grève illégale aux termes de l'article 91 du *Code* à l'encontre de la Conférence ferroviaire de Teamsters Canada (le syndicat). Le Conseil a conclu que l'article 91 ne s'appliquait pas aux circonstances de cette affaire.

Le syndicat a donné un préavis de grève de 72 heures pendant la période de 60 jours, telle que prolongée par les parties, au cours de laquelle il devait tenir un scrutin de grève avant de déclencher une grève. Comme la date à laquelle la grève devait commencer ne se situait pas à l'intérieur de cette période, l'employeur a présenté une demande de déclaration de grève illégale conformément à l'article 91. Le Conseil a estimé que du moment que le préavis de grève était donné dans la période de 60 jours, le syndicat s'était conformé au *Code*.

Après avoir examiné minutieusement les dispositions 87.2, 87.3, 89(1) et 91 du *Code*, le Conseil a déclaré que le paragraphe 87.3(1) créait une obligation pour le syndicat de tenir un vote au scrutin secret avant de déclarer ou d'autoriser une grève. Ce paragraphe ne prévoit aucunement que la grève doit être déclenchée à l'intérieur de la période de 60 jours. Le Conseil n'était pas disposé à conclure que le paragraphe 87.3(1) visait à encourager les syndicats à déclencher une grève pendant la période de 60 jours. À son avis, l'objectif du paragraphe 87.3(1) était d'offrir aux employés de l'unité de négociation une manière équitable d'exprimer leur point de vue sur la décision de faire la grève.

*Anne-Marie S. Tapin – Centre Visa*, [2005] CCRI n° 324

Dans cette affaire, le Conseil a rejeté une demande de réexamen d'une décision qui accueillait une demande de révocation de l'accreditation de l'agent négociateur présentée en vertu de l'article 38 du *Code*.

La majorité du banc initial avait jugé que les forces pour la révocation et les forces contre étaient égales et que le fait que l'employeur ait été au courant de cette démarche n'avait pas influencé la liberté de choix des employés de signer ou non la pétition qui était à l'origine de la demande de révocation. Le banc de révision a conclu que, compte tenu du fait qu'il s'agissait d'une appréciation des faits, il serait mal venu de substituer son opinion à celle du banc initial qui avait entendu l'affaire.

Le banc de révision est arrivé à deux autres conclusions. D'une part, il a jugé qu'il était trop tard pour le syndicat de faire valoir, dans le cadre de la demande de réexamen, une objection préliminaire quant à la présentation de la demande qui n'avait pas été soulevée devant le banc initial. D'autre part, le banc de révision a noté qu'il n'était pas nécessaire de faire une étude exhaustive de la preuve et de la jurisprudence afin d'expliquer les conclusions d'un tribunal



de tous. Le coût de ces services, qui comprennent les services de paye et d'émission des chèques offerts par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, ne sont pas inclus à titre de charge dans l'état des résultats du Conseil.

**(b) Solde des créditeurs et débiteurs à la fin de l'exercice entre apparentés**

(en dollars)		
Débiteurs – autres ministères et organismes	185 672	2006
Créditeurs – autres ministères et organismes	37 951	2006
	372 669	2005
	119 147	2005

**8. Chiffres correspondants**

Les chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée pour l'exercice en cours.

**Tableau 6 – Réponse aux comités parlementaires, aux vérifications et aux évaluations pour l'année financière 2005-2006**

<b>Réponse aux comités parlementaires</b>	Aucune recommandation n'a été reçue.
---	--------------------------------------

<b>Réponse aux rapports de la vérificatrice générale, y compris du commissaire à l'environnement et au développement durable</b>	Aucune recommandation n'a été reçue.
--	--------------------------------------

<b>Vérifications externes (nota: ceci fait référence aux autres évaluations faites par la Commission de la fonction publique du Canada et par le Commissariat aux langues officielles).</b>	Aucune vérification ou évaluation externe n'a été effectuée.
---	--

<b>Vérifications ou évaluations internes</b>	Aucune vérification ou évaluation interne n'a été effectuée.
--	--

**Tableau 7 – Politiques sur les voyages**

La politique sur les voyages du CCRl est conforme à la Directive sur les voyages du Conseil du Trésor en ce qui concerne son application à tout le personnel du Conseil ainsi qu'aux personnes nommées par le gouverneur en conseil. Dans le cas des personnes nommées par le gouverneur en conseil, le CCRl se conforme en règle générale à la Directive sur les autorisations spéciales de voyager applicable aux personnes nommées par le gouverneur en conseil (qui figurent dans la Directive sur les voyages du Conseil du Trésor), assortie de certaines restrictions quant aux remboursements admissibles pour les repas et le logement et aux directives sur l'utilisation de la classe affaire en avion.



Tant les employés que le Conseil versent des cotisations couvrant le coût du régime. Les charges présentées dans le tableau qui suit représentent environ 2,6 fois les cotisations des employés.

	2006	2005
(en dollars)		
Charge pour l'exercice	1 025 244	982 456

**b) Indemnités de départ**

Le Conseil verse des indemnités de départ aux employés en fonction de l'admissibilité, des années de service et du salaire final. Ces indemnités ne sont pas capitalisées d'avance. Les prestations seront prélevées sur les crédits futurs. Voici quelles étaient les indemnités de départ au 31 mars:

	2006	2005
(en dollars)		
Obligation au titre des prestations constituées, début de l'exercice	1 459 246	1 479 147
Charge pour l'exercice	60 887	23 060
Prestations versées pendant l'exercice	(35 838)	(42 961)
Obligation au titre des prestations constituées, fin de l'exercice	1 484 295	1 459 246

**7. Opérations entre apparentés**

En vertu du principe de propriété commune, le Conseil est apparenté à tous les ministères, organismes et sociétés d'Etat du gouvernement du Canada. Le Conseil conclut des opérations avec ces entités dans le cours normal de ses activités et selon des modalités commerciales normales. De plus, au cours de l'exercice, le Conseil reçoit gratuitement des services d'autres ministères, comme il est indiqué à la partie a).

**a) Services fournis gratuitement**

Au cours de l'exercice, le Conseil a reçu gratuitement, d'autres ministères, les installations et les cotisations de l'employeur au régime de soins de santé et au régime de soins dentaires. Ces services gratuits ont été constatés comme suit dans l'état des résultats du Conseil:

	2006	2005
(en dollars)		
Installations	2 167 453	1 855 032
Cotisations de l'employeur au régime de soins de santé et au régime de soins dentaires	618 390	606 257
Services juridiques	0	1 182
Total	2 785 843	2 462 471

Le gouvernement a structuré certaines de ses activités administratives de manière à optimiser l'efficacité et l'efficacité de sorte qu'un seul ministère mène sans frais certaines activités au nom



## 6. Avantages sociaux

(en dollars)		
2006	2 070	Versements futurs de locations
2005	34	Moins: intérêts théoriques
	2 036	Solde de l'obligation au titre des immobilisations corporelles louées
2006	4 830	
2005	156	
	4 674	

Le Conseil a conclu des contrats de location de machines dont la valeur s'élève à 12 772 \$ et dont l'amortissement s'élève à 10 643 \$ au 31 mars 2006 (12 772 \$ et 8 089 \$ respectivement au 31 mars 2005). L'obligation pour les exercices à venir s'établit comme suit:

### 5. Obligations au titre d'immobilisations corporelles louées

[illegible]

#### 4. Immobilisations corporelles et amortissement cumulé



**b) Crédits fournis et utilisés**

Crédits fournis		
2006	2005	
(en dollars)		
Crédit 10 – Dépenses de fonctionnement		
10 344 000	10 547 000	
0	1 225 596	
690 000	0	
0	68 000	
11 034 000	11 840 596	
Moins:		
Crédits périmés		
(132 790)	(741 665)	
10 901 210	11 098 931	
Ajouter:		
Contributions aux régimes d'avantages sociaux		
1 385 734	1 340 322	
12 286 944	12 439 253	
Crédits de l'exercice en cours utilisés		

**c) Rapprochement de l'encaisse nette fournie par le gouvernement et des crédits de l'exercice en cours utilisés**

2006	2005	
(en dollars)		
Encaisse nette fournie par le gouvernement		
12 771 292	11 968 860	
Revenu non disponible pour dépenser		
1 066	1 058	
Variation de la situation nette du Trésor		
Remboursement/ajustement de charges de l'exercice précédent		
167 092	2 683	
Contre-passation des dépenses liées à Justice Canada		
0	(134 016)	
Variation des débiteurs		
213 411	(197 621)	
Variation des créditeurs et des charges à payer		
(847 959)	798 289	
(17 958)	0	
(485 414)	469 335	
12 286 944	12 439 253	
Crédits de l'exercice en cours utilisés		



### 3. Crédits parlementaires

#### a) Rapprochement du coût de fonctionnement net et des crédits parlementaires de l'exercice en cours

	2006	2005
(en dollars)		
<b>Coût de fonctionnement net</b>	14 525 582	14 588 449
Rajustements pour les postes ayant une incidence sur le coût de fonctionnement net, mais qui n'ont pas d'incidence sur les crédits:		
Ajouter (déduire):		
Services fournis gratuitement	(2 785 843)	(2 462 471)
Remboursement/rajustement de charges de l'exercice précédent	167 092	2 683
Amortissement des immobilisations corporelles	(155 982)	(175 318)
Indemnités de départ	(25 049)	0
Rajustements des immobilisations corporelles	(17 957)	13 536
Indemnités de vacances	7 164	11 902
Revenu non disponible pour dépenser	1 066	1 255
Comptes des avances remboursables de la TPS	(15)	(20)
Contre-passation des dépenses liées à Justice Canada	0	(134 016)
Rajustements pour les postes sans incidence sur le coût de fonctionnement net, mais ayant une incidence sur les crédits:	(2 809 524)	(2 742 449)
Ajouter (déduire):		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	568 249	590 701
Réduction de l'obligation au titre des immobilisations corporelles louées	2 637	2 552
	570 886	593 253
<b>Crédits de l'exercice en cours utilisés</b>	12 286 944	12 439 253



décaulant du régime. En vertu des dispositions législatives en vigueur, le Conseil n'est pas tenu de verser des cotisations au titre de l'insuffisance actuarielle du régime.

- Indemnités de départ: Les employés ont droit à des indemnités de départ, prévues dans leurs conventions collectives ou les conditions d'emploi. Le coût de ces indemnités s'accumule à mesure que les employés effectuent les services nécessaires pour les gagner. Le coût des avantages sociaux gagnés par les employés est calculé à l'aide de l'information provenant des résultats du passif déterminé sur une base actuarielle pour les prestations de départ pour l'ensemble du gouvernement.

**f) Débiteurs**

La plupart des débiteurs comptabilisés par le Conseil proviennent d'autres ministères gouvernementaux. Leur recouvrement est considéré comme certain, si bien qu'aucune provision n'a été établie.

**g) Immobilisations corporelles**

Toutes les immobilisations corporelles et les améliorations locatives dont le coût initial est d'au moins 7 000 \$ sont comptabilisées à leur coût d'achat.

Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode linéaire sur la durée de vie utile estimative de l'immobilisation, comme suit:

Catégorie d'immobilisations		Période d'amortissement
Matériel informatique		3 ans
Logiciels		3-10 ans
Mobilier et matériel		10 ans
Machines et matériel		5 ans
Améliorations locatives		
Immobilisations corporelles louées (machines et matériel)		5 ans

**h) Incertitude relative à la mesure**

La préparation de ces états financiers conformément aux conventions comptables du Conseil du Trésor du Canada, qui sont conformes aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public, exige de la direction qu'elle fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants déclarés des actifs, des passifs, des revenus et des charges présentés dans les états financiers. Au moment de la préparation des présents états financiers, la direction considère que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Les principaux éléments pour lesquels des estimations sont faites sont le passif pour les indemnités de départ et la durée de vie utile des immobilisations corporelles. Les résultats réels pourraient différer des estimations de manière importante. Les estimations de la direction sont examinées périodiquement et, à mesure que les rajustements deviennent nécessaires, ils sont constatés dans les états financiers de l'exercice où ils sont connus.



## 2. Principales conventions comptables

Les états financiers ont été préparés conformément aux conventions comptables du Conseil du Trésor, qui sont conformes aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public.

Les principales conventions comptables sont les suivantes:

### a) Crédits parlementaires

Le Conseil est financé par le gouvernement du Canada au moyen de crédits parlementaires. Les crédits consentis au Conseil ne correspondent pas à la présentation des rapports financiers en conformité avec les principes comptables généralement reconnus étant donné que les crédits sont fondés, dans une large mesure, sur les besoins de trésorerie. Par conséquent, les postes comptabilisés dans l'état des résultats et dans l'état de la situation financière ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux qui sont prévus par les crédits parlementaires. La note 3 présente un rapprochement général entre les deux méthodes de rapports financiers.

### b) Encaisse nette fournie par le gouvernement

Le Conseil fonctionne au moyen du Trésor, qui est administré par le receveur général du Canada. La totalité de l'encaisse reçue par le Conseil est déposée au Trésor, et tous les décaissements faits par le Conseil sont prélevés sur le Trésor. L'encaisse nette fournie par le gouvernement est la différence entre toutes les rentrées de fonds et toutes les sorties de fonds, y compris les opérations entre les ministères au sein du gouvernement fédéral.

### c) Variation de la situation nette du Trésor

La variation de la situation nette du Trésor correspond à la différence entre l'encaisse nette fournie par le gouvernement et les crédits utilisés au cours d'un exercice, à l'exclusion du montant des revenus non disponibles comptabilisés par le Conseil. Elle découle d'écartis temporaires entre le moment où une opération touche un crédit et le moment où elle est traitée par le Trésor.

### d) Charges

Les charges sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice:

- Les indemnités de vacances et de congés compensatoires sont passées en charges au fur et à mesure que les employés en acquièrent le droit en vertu de leurs conditions d'emploi respectives.
- Les services fournis gratuitement par d'autres ministères pour les locaux, les cotisations de l'employeur aux régimes de soins de santé et de soins dentaires et les services juridiques sont comptabilisés à titre de charges de fonctionnement à leur coût estimatif.

### e) Avantages sociaux futurs

- Prestations de retraite: Les employés admissibles participent au Régime de retraite de la fonction publique, un régime multiemployeurs administré par le gouvernement du Canada. Les cotisations du Conseil au régime sont passées en charges dans l'exercice au cours duquel elles sont engagées et elles représentent l'obligation totale du Conseil



**Conseil canadien des relations industrielles**  
**État des flux de trésorerie (non vérifié)**

Exercice terminé le 31 mars	2006	2005
(en dollars)		
<b>Activités de fonctionnement</b>		
Coût de fonctionnement net	14 525 582	14 588 449
Éléments n'affectant pas l'encaisse:		
Amortissement des immobilisations corporelles	(155 982)	(175 318)
Services fournis gratuitement par d'autres ministères	(2 785 843)	(2 462 471)
Variations de l'état de la situation financière:		
Diminution (augmentation) du passif	832 712	(824 598)
Augmentation (diminution) des débiteurs et avances	(213 426)	238 561
Encaisse utilisée par les activités de fonctionnement	12 203 043	11 364 623
<b>Activités d'investissement en immobilisations</b>		
Acquisitions d'immobilisations corporelles (Note 3)	568 249	590 701
Rajustements des immobilisations corporelles	0	13 536
Encaisse utilisée par les activités d'investissement en immobilisations	568 249	604 237
<b>Activités de financement</b>		
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada	(12 771 292)	(11 968 860)
Encaisse utilisée par les activités de financement	(12 771 292)	(11 968 860)
<b>Encaisse nette utilisée</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

*Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.*

**Conseil canadien des relations industrielles**  
**Notes complémentaires aux états financiers (non vérifiés)**

**1. Mandat et objectif**

Le Conseil canadien des relations industrielles (CCRI) est un tribunal quasi judiciaire, indépendant et représentatif chargé de l'interprétation et de l'application du *Code canadien du travail*, Partie I, Relations du travail, et de certaines dispositions de la Partie II, Santé et sécurité au travail. Il a été établi en janvier 1999 dans le cadre du remaniement de la Partie I du *Code canadien du travail*. Le Conseil a pour mandat de favoriser l'établissement et le maintien de relations du travail efficaces dans toute entreprise relevant de la compétence du Parlement du Canada.



Conseil canadien des relations industrielles  
État de la situation financière (non vérifié)

Au 31 mars		
(en dollars)		
<b>Actifs</b>		
<b>Actifs financiers</b>		
Débiteurs (Note 2)	247 994	461 420
Avances	6 900	6 900
<b>Total des actifs financiers</b>	254 894	468 320
<b>Actifs non financiers</b>	3 024 205	2 611 938
Immobilisations corporelles (Note 4)		
<b>Total</b>	<b>3 279 099</b>	<b>3 080 258</b>
<b>Passifs et avoir du Canada</b>		
<b>Passifs</b>		
Créditeurs et charges à payer	1 057 618	1 905 577
Indemnité de vacances et congés compensatoires	428 880	436 044
Obligations au titre d'immobilisations corporelles louées	2 036	4 674
(Note 5)		
Indemnités de départ (Note 6)	1 484 295	1 459 246
	2 972 829	3 805 541
<b>Avoir du Canada</b>	<b>306 270</b>	<b>(725 283)</b>
<b>Total</b>	<b>3 279 099</b>	<b>3 080 258</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Conseil canadien des relations industrielles  
État de l'avoir du Canada (non vérifié)

Au 31 mars		
(en dollars)		
<b>Avoir du Canada, début de l'exercice</b>	<b>(725 283)</b>	<b>(568 165)</b>
Coût de fonctionnement net	(14 525 582)	(14 588 449)
Crédits de l'exercice utilisés (Note 3)	12 286 944	12 439 253
Revenus non disponibles pour dépenser	(1 066)	(1 058)
Variation de la situation nette du Trésor (Note 3)	485 414	(469 335)
Services fournis gratuitement par d'autres ministères (Note 7)	2 785 843	2 462 471
<b>Avoir du Canada, fin de l'exercice</b>	<b>306 270</b>	<b>(725 283)</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Exercice terminé le 31 mars		
(en dollars)		
<b>Charges de fonctionnement</b>		
Salaires et avantages sociaux		9 504 892
Installations		2 167 453
Services professionnels et spéciaux		957 776
Déplacements et réinstallations		609 273
Communication		381 670
Matériel		293 863
Location de matériel		172 830
Amortissement		155 982
Réparations et entretien		125 252
Services publics, fournitures et approvisionnements		141 762
Information		15 462
Montant adjugé par la cour		0
Divers		433
<b>Total des charges de fonctionnement</b>		<b>14 526 648</b>
<b>Revenus</b>		
Revenus divers		1 066
<b>Total des revenus</b>		<b>1 066</b>
<b>Coût de fonctionnement net</b>		<b>14 525 582</b>
<b>2006</b>		
<b>2005</b>		
9 397 481		1 093 248
1 855 032		497 550
434 966		611 302
168 821		175 318
167 114		137 261
175 318		30 850
20 000		761
<b>14 589 704</b>		<b>1 255</b>
<b>14 588 449</b>		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



La direction est responsable de l'intégrité et de l'objectivité de l'information présentée dans les états financiers. Certaines informations présentées dans les états financiers sont fondées sur les meilleures estimations et le jugement de la direction et tiennent compte de l'importance relative. Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation des rapports, la direction tient des comptes qui permettent l'enregistrement centralisé des opérations financières du Conseil. L'information financière soumise pour la préparation des Comptes publics du Canada et incluse dans le Rapport ministériel sur le rendement du Conseil concorde avec les états financiers ci-joints.

La direction possède un système de gestion financière et de contrôle interne conçu pour fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable, que les actifs sont protégés et que les opérations sont conformes à la *Loi sur la gestion des finances publiques*, qu'elles sont exécutées en conformité avec les règlements, qu'elles respectent les autorisations du Parlement et qu'elles sont comptabilisées de manière à rendre compte de l'utilisation des fonds du gouvernement. La direction veille également à l'objectivité et à l'intégrité des données de ses états financiers par la sélection appropriée, la formation et le perfectionnement d'employés qualifiés, par une organisation assurant une séparation appropriée des responsabilités et par des programmes de communication visant à assurer la compréhension des règlements, des politiques, des normes et des responsabilités de gestion dans tout le Conseil.

Les états financiers du Conseil n'ont pas fait l'objet d'une vérification.

**Tableau 5 – États financiers**  
**Conseil canadien des relations industrielles**  
**Déclaration de responsabilité de la direction**

(en milliers de \$)	
2005-2006	2 167,5
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	
Contributions de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada (à l'exception des fonds renouvelables). Contributions de l'employeur aux régimes d'avantages sociaux des employés et dépenses connexes payées par le SCT	
Traitements et dépenses connexes liées aux services juridiques fournis par Justice Canada	0,0
Total des services reçus à titre gracieux en 2005-2006	
2005-2006	2 785,9

**Tableau 4 – Services reçus à titre gracieux**



**Tableau 2 – Ressources par activité de programme**  
Le tableau suivant donne des renseignements sur l'utilisation des ressources pour le dernier exercice terminé.

2005-2006				
Budgetaire				(en milliers de \$)
Activité de programme	Fonctionnement	Total: Dépenses budgétaires brutes	Moins: Revenus disponibles	Total: Dépenses budgétaires nettes
Administration et interprétation de la Partie I (Relations du travail) et de certaines dispositions de la Partie II (Santé et sécurité au travail) du Code canadien du travail				
Budget principal	11 906,0	11 906,0	0,0	11 906,0
Dépenses prévues	11 896,0	11 896,0	0,0	11 896,0
Total des autorisations	12 420,3	12 420,3	0,6	12 419,7
Dépenses réelles	12 286,9	12 286,9	0,0	12 286,9

**Tableau 3 – Postes votés et législatifs**

Ce tableau explique comment le Parlement attribue des ressources au CCRI et reprend essentiellement le tableau sommaire du Budget principal des dépenses. Cette présentation des ressources est celle que reçoit le Parlement. Ce dernier approuve les postes votés; les postes législatifs sont indiqués à titre informatif.

(en milliers de \$)		2005-2006			
Poste voté ou législatif	Libellé tronqué du poste voté ou législatif	Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
10	Dépenses de fonctionnement	10 344,0	10 334,0	11 034,0	10 901,2
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	1 562,0	1 562,0	1 385,7	1 385,7
(L)	Biens excédentaires de l'Etat	0,0	0,0	0,6	0,0
Total		11 906,0	11 896,0	12 420,3	12 286,9



\* Les revenus non disponibles sont essentiellement composés des frais perçus pour les demandes d'accès à l'information et des remboursements de frais de stationnement.

(en milliers de \$)	2003-2004	2004-2005	2005-2006			Total	Moins: revenus non disponibles*	Plus: Coût des services reçus à titre gracieux	Coût net pour le Conseil	Equivalents temps plein
	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles				
Administration et interprétation de la Partie I (Relations du travail) et certaines dispositions de la Partie II (Santé et sécurité au travail) du Code canadien du travail	12 934,4	12 439,3	11 906,0	11 896,0	12 420,3	12 934,4	-1,2	2 868,7	15 801,8	120
						12 439,3	-0,9	2 462,4	14 900,9	105
						11 906,0	S/O	S/O	S/O	S/O
						11 896,0	0,0	2 871,0	14 767,0	117
						12 420,3	S/O	S/O	S/O	S/O
						12 286,9	-1,1	2 785,9	15 071,7	104

Les dépenses réelles représentaient 99 % des montants autorisés.

- 296 000 \$ reportés des exercices précédents;
- 404 000 \$ pour compenser les augmentations de salaire des employés en raison des négociations collectives;
- Une réduction de 176 000 \$ dans la provision accordée pour la contribution aux avantages sociaux des employés.

Tableau 1 – Comparaison des dépenses prévues aux dépenses réelles (ETP compris)  
Ce tableau compare les données du Budget principal des dépenses, des dépenses prévues, du total des autorisations et des dépenses réelles du plus récent exercice terminé de même que les dépenses réelles des deux exercices précédents. Le Conseil s'est vu octroyer, au titre des autorisations totales, environ 524 000 \$ de plus que le montant des dépenses prévues initialement. Les autorisations additionnelles sont principalement composées de:



clientèle et de la gestion intégrée, des services financiers ainsi que des ressources humaines. Les services juridiques fournissent de l'aide juridique aux membres du Conseil et aux différents services de ce dernier sur demande et l'avocat général relève directement du président du Conseil.

Le Conseil a également cinq bureaux régionaux situés à Dartmouth, Montréal, Ottawa, Toronto et Vancouver, avec un bureau satellite à Winnipeg. Ces bureaux sont dotés de professionnels des relations du travail et d'équipes chargées de la gestion des affaires. Chaque bureau régional est dirigé par un directeur régional qui relève du directeur exécutif à Ottawa.

### 3.1.3 Pour communiquer avec le Conseil

Appels sans frais: 1-800-575-9696

Les personnes qui utilisent un ATS devraient communiquer par l'entremise d'un téléphoniste du Service de relais Bell au 1-800-267-6511

Courriel: [info@ccri-cirb.gc.ca](mailto:info@ccri-cirb.gc.ca)

Site Web: [www.ccri-cirb.gc.ca](http://www.ccri-cirb.gc.ca)

Pour communiquer avec nos bureaux régionaux, veuillez consulter l'adresse suivante: [www.ccri-cirb.gc.ca/contact/index\\_f.html](http://www.ccri-cirb.gc.ca/contact/index_f.html).

## 3.2 Aperçu du rendement financier et tableaux financiers sommaires

### Tableaux financiers sommaires

Les tableaux qui suivent s'appliquent au Conseil:

- Tableau 1 – Comparaison des dépenses prévues aux dépenses réelles (ETP compris)
- Tableau 2 – Ressources par activité de programme
- Tableau 3 – Postes votés et législatifs
- Tableau 4 – Services reçus à titre gracieux
- Tableau 5 – États financiers
- Tableau 6 – Réponse aux comités parlementaires, aux vérifications et aux évaluations pour l'année financière 2005-2006
- Tableau 7 – Politiques sur les voyages



L'administration centrale du Conseil se trouve dans la région de la capitale nationale. L'appui au Conseil est assuré par le directeur exécutif, qui relève directement du président. Le directeur exécutif est responsable des activités régionales, de la gestion des affaires, des services à la

- l'attribution et la réattribution aux bancs des affaires dont le Conseil est saisi;
- la composition des bancs et la désignation des vice-présidents chargés de les présider;
- la détermination des dates, heures et lieux des audiences;
- la conduite des travaux du Conseil;
- la gestion des affaires internes du Conseil;
- les fonctions du personnel du Conseil.

Le président est le premier dirigeant du Conseil dont il dirige et supervise les activités en vertu du *Code canadien du travail*, notamment en ce qui a trait à:

Tel que le prévoit le *Code*, le Conseil se compose du président, d'au moins deux vice-présidents à temps plein, d'un maximum de six membres à temps plein (dont trois représentent les employeurs et trois représentent les employés) et de membres à temps partiel (représentant, à nombre égal, les employés et les employeurs) nécessaires pour assister le Conseil dans l'exercice de ses fonctions. Tous les membres sont nommés par le gouverneur en conseil: le président et les vice-présidents, pour un mandat maximal de cinq ans, les membres, pour un mandat maximal de trois ans. (Les renseignements concernant les membres du Conseil sont affichés à l'adresse suivante: [www.ccri-cirb.gc.ca/contact/index\\_f.html](http://www.ccri-cirb.gc.ca/contact/index_f.html).)

### 3.1.2 Organisation du Conseil

Le rôle du Conseil consiste à exercer ses pouvoirs conformément au Préambule et aux dispositions du *Code*, où il est dit que le Parlement estime «que l'établissement de bonnes relations du travail sert l'intérêt véritable du Canada en assurant à tous une juste part des fruits du progrès». À cette fin, le Conseil cherche à répondre aux besoins du milieu des relations du travail d'un bout à l'autre du Canada.

- Dans la réalisation de son mandat et l'exercice de ses pouvoirs, le Conseil veut être progressif et innovateur, efficace, transparent, de même que responsable. Le milieu de travail au Conseil favorise l'apprentissage et le perfectionnement, l'harmonie, le travail d'équipe, ainsi que le respect.
- des décisions sur les demandes et les plaintes rendues de façon juste, rapide et économique;
  - le règlement des affaires à l'aide des mécanismes appropriés de règlement des différends;
  - un milieu des relations du travail impliqué et bien informé;
  - un *Règlement* et des pratiques efficaces élaborés en consultation avec les clients.

À l'appui de son mandat, le Conseil a établi la vision et les valeurs suivantes:



3.1 Renseignements sur l'organisation

3.1.1 Mandat, rôle et responsabilités

La *Loi constitutionnelle de 1867* confère aux provinces la compétence à l'égard de «la propriété et des droits civils», ce qui signifie que la négociation des conventions collectives renfermant les conditions d'emploi des employés est réglementée par les provinces. Toutefois, la *Loi constitutionnelle* accorde une compétence exclusive sur certains secteurs de l'économie au Parlement, qui a jugé bon d'adopter des lois régissant les questions d'emploi dans les secteurs qui lui sont constitutionnellement réservés. Ces lois sont contenues dans le *Code canadien du travail*, qui est divisé en trois parties:

- Partie I – Relations du travail
- Partie II – Santé et sécurité au travail
- Partie III – Normes du travail

La Partie I du *Code* énonce les conditions que doivent remplir les syndicats pour acquérir le droit légal de représenter des employés aux fins de la négociation de conventions collectives avec leur employeur. Elle décrit en outre le processus qui régit le déroulement des négociations collectives et prévoit des redressements pour contrer les infractions commises par toute partie assujettie aux dispositions du *Code*.

La Partie I du *Code canadien du travail* est demeurée pratiquement inchangée depuis 1972. Toutefois, le projet de loi C-19, la *Loi modifiant le Code canadien du travail* (Partie I), L.R. 1998, ch. 26, entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 1999, a apporté des changements importants au *Code* dans le but de le moderniser et d'améliorer le processus de la négociation collective dans les secteurs d'activité régis par le gouvernement fédéral. La *Loi* a remplacé le Conseil canadien des relations du travail par le Conseil canadien des relations industrielles à titre de tribunal quasi judiciaire, indépendant et représentatif responsable de l'interprétation et de l'application de la Partie I, Relations du travail, et de certaines dispositions de la Partie II, Santé et sécurité au travail, du *Code canadien du travail*.

Le Conseil canadien des relations industrielles a pour **mandat** de favoriser l'établissement et le maintien de relations du travail fructueuses dans toute entreprise relevant de la compétence du Parlement du Canada.



- Les membres et le personnel du CCRI ont fait des exposés et prononcé des allocutions à l'occasion de conférences et de colloques sur les relations du travail qui se sont déroulées à divers endroits au Canada. Ces activités avaient pour but d'améliorer les relations avec les divers groupes d'intervenants et d'obtenir leurs points de vue sur différents sujets.
- Le CCRI a poursuivi la révision et la mise à jour de son site Web afin de fournir davantage de renseignements au sujet du Conseil — y compris ses décisions — au public canadien.
- Le CCRI a poursuivi la rédaction de circulaires d'information et d'avis de pratique afin de fournir des résumés clairs et concis des pratiques du Conseil à sa clientèle et au public en général. Essentiellement, ces circulaires et avis de pratique visent à accroître l'accessibilité aux processus du Conseil et leur transparence en fournissant des instructions en langage clair sur l'interprétation et l'application du *Code* et du *Règlement*. On prévoit que les circulaires d'information aideront les clients à mieux comprendre et gérer les processus du Conseil et feront en sorte que les affaires pourront être examinées au fond plus facilement et plus rapidement. On s'attend également à ce que la tenue de conférences préparatoires continue d'abréger la durée du processus d'audience en rendant le processus de divulgation préalable aussi efficace que possible et la préparation des affaires mises au rôle aussi complète que possible.
- Par le truchement de son service d'assistance téléphonique sans frais, le CCRI a reçu près de 6 900 demandes de renseignements diverses en 2005-2006. Presque 37 % des demandes concernaient une affaire relevant d'une autre compétence (soit un ministère provincial du travail, une commission provinciale des relations de travail ou Ressources humaines et Développement social Canada) et ont pu facilement être réacheminées. Il n'en restait pas moins que plus de 4 300 demandes de renseignements ont nécessité une réponse plus complexe du Conseil, ce qui dépasse largement les 3 100 demandes de renseignements reçues en 2004-2005. Celles-ci portent généralement sur les dates d'audience des affaires, les documents ou les décisions versés au dossier, les statistiques du Conseil et d'autres questions diverses.
- Par le truchement de son service d'assistance téléphonique sans frais, le CCRI a reçu près de 6 900 demandes de renseignements diverses en 2005-2006. Presque 37 % des demandes concernaient une affaire relevant d'une autre compétence (soit un ministère provincial du travail, une commission provinciale des relations de travail ou Ressources humaines et Développement social Canada) et ont pu facilement être réacheminées. Il n'en restait pas moins que plus de 4 300 demandes de renseignements ont nécessité une réponse plus complexe du Conseil, ce qui dépasse largement les 3 100 demandes de renseignements reçues en 2004-2005. Celles-ci portent généralement sur les dates d'audience des affaires, les documents ou les décisions versés au dossier, les statistiques du Conseil et d'autres questions diverses.
- Pour les membres et le personnel du Conseil, en plus de se pencher sur la possibilité d'offrir le service de présentation électronique des demandes et des documents, l'examen en profondeur de l'information conservée dans le système que sa vérification et l'intégration au SGA, le système de vidéocatégories, l'intranet, afin de le rendre plus complet et dynamique, et le système d'accès sûr à distance à ses bases de données pour les membres et le personnel du Conseil, en plus de se pencher sur la possibilité



Le CCRI a mené à terme la transition pluriannuelle de son nouveau Système de gestion des affaires (SGA) pour remplacer l'ancien système devenu désuet. Le SGA, qui est extrêmement complexe, constitue le principal système administratif du Conseil. Le fait est qu'il n'est jamais facile de faire la transition à un nouveau système, mais le CCRI est convaincu que cette nouvelle technologie l'aidera en définitive à améliorer son fonctionnement. Toutefois, son plus grand mérite ne réside peut-être pas tant dans ses aspects techniques que dans l'examen des règles et processus opérationnels et la

Le CCRI a mené à terme la transition pluriannuelle de son nouveau Système de gestion des affaires (SGA) pour remplacer l'ancien système devenu désuet. Le SGA, qui est extrêmement complexe, constitue le principal système administratif du Conseil. Le fait est qu'il n'est jamais facile de faire la transition à un nouveau système, mais le CCRI est convaincu que cette nouvelle technologie l'aidera en définitive à améliorer son fonctionnement. Toutefois, son plus grand mérite ne réside peut-être pas tant dans ses aspects techniques que dans l'examen des règles et processus opérationnels et la

Dans le cadre des efforts déployés pour atteindre son résultat stratégique, le CCRI a entrepris les projets ou pris les mesures qui suivent:

## 2.6 Autres résultats

1999-2000 à 2003-2004		2004-2005 et 2005-2006	
Demandes tranchées	4566	Demandes tranchées	1146
Délai de traitement (jours)	220	Délai de traitement (jours)	137
Temps pour rendre les décisions (jours)		Temps pour rendre les décisions (jours)	
76		51	

**Tableau 6 – Délai de traitement et temps pour rendre les décisions, demandes reçues avant le 1<sup>er</sup> janvier 2004 et après**

Il reste que, en raison du nombre plus élevé de demandes qui étaient en suspens depuis longtemps et qui ont été tranchées dans les deux derniers exercices, ainsi que nous l'avons indiqué précédemment, l'amélioration du rendement découlant des diverses mesures mises en place durant cette période se fond dans l'ensemble des résultats.

Il serait donc intéressant d'évaluer quel effet cumulatif, le cas échéant, ces mesures ont eu sur le rendement du Conseil. Le tableau 6 indique les délais moyens de traitement et de prise de décisions applicables aux demandes tranchées durant les exercices 1999-2000 à 2003-2004, par rapport à ceux des affaires reçues et tranchées après le 1<sup>er</sup> janvier 2004. L'écart est spectaculaire. Le nombre de jours requis pour traiter les dossiers, qui s'établissait à 220 en moyenne durant les exercices 1999-2000 à 2003-2004, a chuté à 137 jours en 2004-2005 et 2005-2006, soit une baisse de 60 %. Parallèlement, le délai moyen requis pour rendre les décisions, qui s'établissait à 76 jours en moyenne durant les exercices 1999-2000 à 2003-2004, a chuté à 51 jours en 2004-2005 et 2005-2006, soit une baisse de près de 50 %.

2.5.5 Effets cumulatifs des mesures de gestion du changement

Depuis son entrée en fonctions en janvier 2004, le président du CCRI, M. Warren R. Edmondson, s'est donné comme priorité de faire en sorte que Conseil réalise son mandat de manière aussi efficace et efficiente que possible et d'améliorer le rendement du CCRI au chapitre des délais de traitement et de prise de décision dans le but de réduire le nombre de dossiers en attente d'une décision qui sont reportés d'exercice en exercice. En plus des grands projets mentionnés dans le présent rapport, de nombreuses autres mesures administratives et opérationnelles ont été mises en place sous son intendance afin d'atteindre cet objectif.



Force a été de constater que la planification organisationnelle était l'un des points où il y avait lieu d'apporter des améliorations. Ainsi donc, à l'issue d'un examen en profondeur du cadre de planification, le Conseil a entrepris de moderniser ses processus de planification opérationnelle et de mettre à jour son plan stratégique. Des outils ont été élaborés pour aider les gestionnaires à mieux établir les ressources requises et à relier leurs besoins à ce titre aux activités organisationnelles ainsi qu'aux projets de gestion du rendement et aux articles d'exécution. La mise à jour du plan stratégique du Conseil va également bon train; le plan devrait être achevé et approuvé à l'automne de 2006.

**2.5.4 Amélioration de la planification organisationnelle**

Afin d'optimiser les processus de gestion et de gouvernance du CCRI, le Conseil a participé avec enthousiasme à la mise en oeuvre des divers projets de modernisation de la gestion mis de l'avant par le Conseil du Trésor. À l'issue de diverses activités d'évaluation, le Conseil a élaboré des plans d'action pour mener à bien chaque projet.

Le Comité de consultation de la clientèle a été très actif depuis sa création en plus d'apporter son concours au Conseil en vue de l'élaboration de son programme de gestion du changement. Comme nous l'avons mentionné plus tôt, la révision du processus de traitement des demandes d'accréditation et celle du processus de traitement des plaintes de manquement au DRJ constituent les deux principaux projets menés à bien par le CCRI avec l'appui du comité.

**2.5.3 Consultation des intervenants**

À l'automne de 2004, le président du CCRI a mis sur pied un Comité de consultation de la clientèle dans le cadre de son objectif stratégique visant à consolider ses liens avec sa clientèle et à obtenir de la rétroaction. M. Michael McDermott, ancien sous-ministre adjoint principal du Programme du travail à Développement des ressources humaines Canada, préside ce comité composé de représentants des principaux clients du CCRI, notamment les Employeurs des Transports et Communications de Régie Fédérale (ETCOF), le Congrès du travail du Canada (CTC), la Confédération des syndicats nationaux (CSN), l'Association canadienne des avocats du mouvement syndical (ACAMS) (représentant les avocats du mouvement syndical) et l'Association canadienne des avocats d'employeurs (ACAE) (représentant les avocats d'employeurs).

Malheureusement, comme ce nouveau processus n'est en vigueur que depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006, le nombre de plaintes de manquement au DRJ qui ont été tranchées sous le nouveau régime est insuffisant pour apprécier adéquatement l'impact et l'efficacité du processus. Il reste que le peu d'information dont dispose le Conseil laisse entrevoir que l'amélioration du délai de traitement sera aussi spectaculaire qu'elle l'a été dans le cas des demandes d'accréditation. Si cela se confirme, le nouveau processus de traitement des plaintes de manquement au DRJ aura également un effet important sur l'arriéré d'affaires en suspens.

la procédure et les conséquences du non-respect de ces délais.

importante concerne le délai accordé aux parties pour répondre à la plainte aux divers stades de l'affaire est close. Par contre, si la plainte mérite un examen plus attentif, le processus suit alors essentiellement son cours comme cela aurait été le cas auparavant. La seconde mesure suffisants de statuer sur la plainte. Si ce n'est pas le cas, une décision sommaire est alors rendue



Le nouveau processus, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2006, comporte deux nouvelles mesures. La première, et de loin la plus importante, est l'ajout d'une nouvelle procédure permettant de confier rapidement le dossier à un banc du Conseil pour déterminer s'il existe des motifs

plaintes représentent plus de 41 % des affaires en instance. manquement au DRJ, qui est passé de 148 en 2001-2002 à 270 en 2005-2006, si bien que ces moins de 18 % des affaires tranchées. Il s'ensuit une augmentation du nombre de plaintes de exercices et puisqu'elles sont davantage susceptibles d'être reportées, elles ne constituent que représentent plus de 21 % de l'ensemble des demandes et plaintes reçues dans les cinq derniers demandes et plaintes et de l'arrière de dossiers. En fait, les plaintes de manquement au DRJ incidence significative sur le rendement général du Conseil au chapitre du traitement des d'autres affaires jugées plus importantes — leur nombre relatif demeure élevé, d'où leur généralement pas au nombre des dossiers prioritaires — elles sont souvent reportées au profit accélérer le processus décisionnel. Quoique les plaintes de manquement au DRJ ne figurent juste (DRJ) et formuler des recommandations quant aux moyens à mettre en oeuvre pour examiner le processus de traitement des plaintes de manquement au devoir de représentation consultations avec les intervenants que le CCRI a mis sur pied, en 2005-2006, un comité pour Comme ce fut le cas concernant le traitement des demandes d'accréditation, c'est à l'issue de **représentation juste**

## 2.5.2 Nouveau processus de traitement des plaintes de manquement au devoir de

	2000-2001 à 2004-2005	Demandes tranchées	Délai de traitement (jours)	Demandes reçues le 1 avril 2005 ou après	
				Demandes tranchées	Délai de traitement (jours)
Total	779	179	111	13	57
Avec scrutin	81	301	13	98	110
Sans scrutin	698	165	98	57	63

**Tableau 5 – Délai de traitement, demandes d'accréditation reçues avant le 1 avril 2005 et après**

À la lumière de ces résultats, il est juste d'affirmer que le nouveau processus d'accréditation a atteint son objectif déclaré.

50 jours. En ce qui concerne les 111 demandes d'accréditation qui ont été tranchées, le tableau 5 fait état d'une amélioration phénoménale du délai de traitement par rapport aux exercices précédents. En effet, le délai moyen de traitement des demandes d'accréditation s'établissait à 63 jours (57 jours sans la tenue d'un scrutin, 110 jours s'il y a tenue d'un scrutin) par rapport à 179 jours (165 jours sans la tenue d'un scrutin, 301 jours s'il y a tenue d'un scrutin) dans les cinq exercices antérieurs à 2005-2006. Cela représente une réduction de près des deux tiers. De plus, près des deux tiers des demandes tranchées sans la tenue d'un scrutin en 2005-2006 ont été traitées en moins de

Au total, 161 demandes d'accréditation ont été reçues par le Conseil en 2005-2006 et traitées suivant le nouveau processus. De ce nombre, 111 ont été tranchées et 50 demeuraient en instance à la fin de l'exercice, dont 22 depuis moins de 50 jours (6 jours en moyenne).



**2.5.1 Nouveau processus de traitement des demandes d'accréditation**

Au terme de consultations avec les principaux groupes de clients et intervenants en 2004-2005, le CCRI a mis sur pied un comité pour examiner ses pratiques de traitement des affaires quant aux demandes d'accréditation et proposer des mesures concrètes afin de rendre des décisions plus rapides. Un nouveau processus a été établi et mis à l'essai en 2004-2005; il a ensuite été rajusté et mis en oeuvre le 1<sup>er</sup> avril 2005. Ce nouveau processus vise à ce que les demandes d'accréditation courantes — celles qui ne concernent pas des situations inhabituelles soulevant des questions complexes de droit ou de compétence ni ne nécessitent la tenue d'un scrutin — soient traitées et tranchées dans un délai de 50 jours au plus. Il s'agit là d'un objectif ambitieux même dans le cas des demandes courantes; si le Conseil a reconnu d'emblée qu'il ne pouvait pas atteindre cet objectif dans le cas des demandes inhabituelles, il s'attend tout de même à ce que le nouveau processus en réduise le délai de traitement moyen.

**2.5 Rendement au chapitre de la gestion du changement**

Dans son Rapport sur les plans et priorités pour l'exercice 2005-2006 déposé au Parlement au début du printemps de 2005, le CCRI dressait la liste des quatre grandes priorités sur lesquelles il entendait concentrer ses efforts. Il s'agissait de la révision du processus de traitement et de règlement des demandes d'accréditation, de la révision du processus de traitement et de règlement des plaintes de manquement au devoir de représentation juste, de la consultation des intervenants et de l'amélioration de la planification organisationnelle. Les progrès réalisés par le CCRI à l'égard de chaque priorité sont exposés ci-après.

	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Affaires tranchées par le CCRI	1044	860	823	738	809
Demandes de contrôle judiciaire	29	22	33	32	25
Demandes examinées (%)	2,8	2,6	4,0	4,3	3,1
Demandes réglées	25	26	27	31	37
Demandes accueillies	0	1	1	0	0
Demandes rejetées	11	11	12	18	20
Demandes retirées	14	14	14	13	17
Décisions confirmées (%)	100,0	96,2	96,3	100,0	100,0

Tableau 4 – Demandes de contrôle judiciaire

Voir la section 4.2 pour prendre connaissance des demandes de contrôle judiciaire en 2005-2006.

exercices.

plus de 96 % des cas; qui plus est, elles ont toutes été confirmées dans trois des cinq derniers des cinq derniers exercices. En ce qui concerne l'issue des demandes de contrôle présentées auprès de la Cour fédérale, mentionnons que les décisions du Conseil ont été confirmées dans 96,3 % des affaires tranchées en moyenne au cours des cinq derniers exercices. Il s'agit d'un pourcentage représentatif, indépendamment des fluctuations annuelles, car les demandes de contrôle judiciaire ont représenté 3,3 % des affaires tranchées en moyenne au cours des cinq derniers exercices.



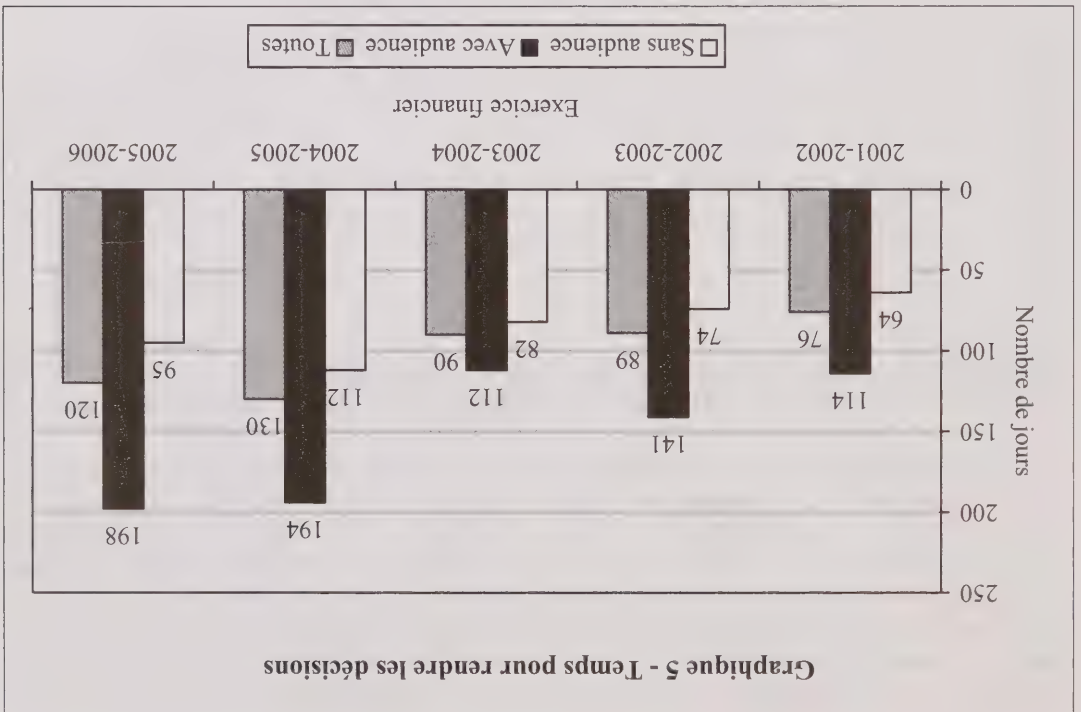
Le tableau 4 présente les variations des demandes de contrôle judiciaire au cours des cinq derniers exercices et indique que 25 demandes du genre ont été présentées en 2005-2006, représentant 3,1 % de l'ensemble des affaires tranchées par le Conseil durant cet exercice. Il

Une autre mesure du rendement du CCRI, ainsi que de la qualité de ses décisions, est la fréquence des demandes de contrôle judiciaire auprès de la Cour fédérale et le pourcentage de décisions confirmées à l'issue de ces contrôles. À cet égard, le CCRI a maintenu un rendement exceptionnel au cours des cinq derniers exercices.

## 2.4 Demandes de contrôle judiciaire

Les plaintes de pratique déloyale de travail continuent de représenter un pourcentage élevé de la charge de travail du CCRI. Le Conseil a tranché 301 plaintes de ce genre en 2005-2006, ce qui représente 37 % de l'ensemble des affaires tranchées. Ce pourcentage est légèrement plus faible que d'habitude puisque les plaintes de pratique déloyale de travail représentaient 43 % des affaires tranchées en moyenne durant les cinq derniers exercices. Le CCRI poursuit ses efforts afin d'aider les parties à régler leurs différends par la médiation; c'est ainsi qu'au cours de l'exercice écoulé, plus de deux tiers des dossiers ont été résolus sans que le Conseil n'ait à intervenir, soit le pourcentage le plus élevé enregistré dans les cinq derniers exercices. Le Conseil insiste d'ailleurs beaucoup sur l'importance de maintenir le pourcentage de règlement au-dessus de la barre de 50 % afin d'atteindre l'objectif de rendement qu'il s'est fixé à cet égard.

## 2.3 Services de médiation





nombre inhabituel de demandes qui étaient en suspens depuis longtemps et qui ont été tranchées en 2005-2006 de même que le nombre accru d'affaires complexes ont contribué à freiner considérablement la diminution du temps moyen requis pour rendre les décisions au cours du dernier exercice.

Peut-être conviendrait-il mieux d'examiner le rendement du Conseil au chapitre du temps requis pour rendre les décisions en utilisant le paragraphe 14.2(2) du *Code* comme point de repère. Cette disposition prévoit en effet ce qui suit: «La formation rend sa décision et en notifie les parties dans les quatre-vingt-dix jours suivant la prise en délibéré ou dans le délai supérieur précisé par le président du Conseil». En vertu de ce critère, le Conseil s'est fort bien tiré d'affaire en 2005-2006 par rapport aux exercices précédents. Le tableau 3 indique que près de 73 % des décisions ont été rendues en 90 jours ou moins en 2005-2006, ce qui constitue le meilleur résultat des cinq derniers exercices.

Tableau 2 – Répartition des affaires tranchées selon le délai de traitement

Tranchées dans un délai de	1999-2000 à 2003-2004	2004-2005	2005-2006
Moins de six mois	60,4 %	55,0 %	59,7 %
Six mois à un an	22,2 %	21,1 %	18,7 %
Un an à deux ans	13,0 %	17,5 %	12,7 %
Plus de deux ans	4,4 %	6,4 %	8,9 %

Tableau 3 – Répartition des affaires tranchées selon le temps mis pour rendre les décisions

Décisions rendues dans	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
90 jours ou moins	71,0 %	67,8 %	69,6 %	61,5 %	72,7 %
Plus de 90 jours	29,0 %	32,2 %	30,4 %	38,0 %	27,4 %



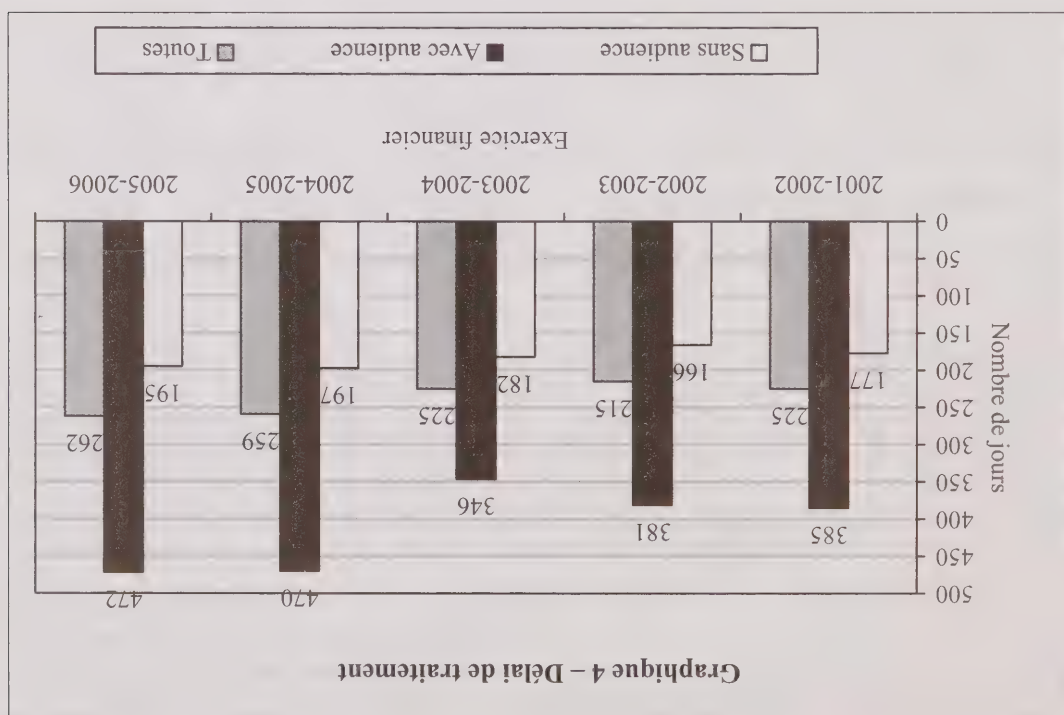
<sup>3</sup> Pour établir le délai de règlement des affaires nécessitant la tenue d'une audience, le Conseil tient compte du nombre de jours écoulés entre la date à laquelle il prend sa décision en délibéré (qui coïncide généralement avec le dernier jour d'audience) et la date où la décision est communiquée aux parties. Dans les cas des affaires ne nécessitant pas la tenue d'une audience, on utilise le nombre de jours compris entre la date à laquelle l'affaire est réputée être «prête» à être entendue et la date où la décision finale est rendue.

<sup>2</sup> Un banc est composé du président ou d'un vice-président dans le cas des bancs constitués d'un seul membre, ou du président ou d'un vice-président et de deux membres, dans le cas d'un banc complet.

À l'instar du délai de traitement, et pour essentiellement les mêmes raisons, le temps moyen nécessaire pour rendre les décisions affiche une tendance à la hausse, particulièrement dans les deux derniers exercices. Cependant, même si le temps moyen requis pour rendre les décisions reste plus élevé en 2005-2006 qu'il ne l'était dans les premiers exercices du Conseil, le délai a diminué de 10 jours pour s'établir à 120 jours par rapport à 2004-2005. Encore une fois, le

L'une des composantes du délai de traitement général est le nombre de jours nécessaire au banc du Conseil<sup>2</sup> pour rédiger et rendre une décision à l'issue de l'enquête ou de l'audience. Un banc peut statuer sur une affaire sans tenir d'audience en s'appuyant sur les preuves écrites et documentaires comme les rapports d'enquête et les observations écrites, ou il peut prendre sa décision en délibéré jusqu'à la tenue d'une audience permettant d'obtenir des éléments de preuve et des renseignements supplémentaires. Le graphique 5 fournit des données sur le processus décisionnel pour les deux types de décision<sup>3</sup> pour les cinq derniers exercices.

## 2.2 Temps pour rendre les décisions





Le tableau 2 présente la répartition des affaires tranchées suivant le délai de traitement dans les cinq premiers exercices du CCRl, par rapport aux deux derniers exercices. On peut voir que les affaires dont le délai de traitement est de plus de deux ans représentaient 4,4 % du volume d'affaires en moyenne dans les exercices 1999-2000 à 2003-2004, alors qu'elles représentaient plus du double, soit 8,9 %, en 2005-2006. La majorité des affaires qui étaient en suspens depuis longtemps concernent des plaintes de pratique déloyale de travail et des demandes d'accréditation qui, bien souvent, ont nécessité la tenue d'une audience. De plus, bon nombre de demandes ou de plaintes se rapportent à la prise de contrôle de Lignes aériennes Canadien International liée par Air Canada, à la création de TELUS et à plusieurs demandes d'accréditation d'unités de négociation dans des réserves des Premières nations soulevant la question de la compétence du Conseil. Mentionnons également que plus de la moitié des affaires qui étaient en suspens depuis longtemps et qui ont été tranchées en 2005-2006 ont été retirées et qu'un autre tiers d'entre elles ont été rejetées. Ces affaires ont évidemment eu une incidence considérable sur le délai de traitement moyen. Si elles avaient représenté le même pourcentage d'affaires tranchées en 2005-2006 qu'elles représentaient dans les cinq premiers exercices du CCRl, le délai de traitement général moyen serait plus court de 53 jours.

En ce qui concerne le délai de traitement des autres affaires, le tableau 2 indique que près de 60 % des affaires ont été tranchées en moins de six mois en 2005-2006, soit essentiellement dans le même délai que dans les cinq premiers exercices du Conseil. Il reste que le délai moyen de traitement des affaires tranchées dans un délai de moins de six mois avait chuté à 78 jours en 2004-2005 et à 72 jours en 2005-2006, par rapport au délai moyen de 84 jours enregistré dans les cinq premiers exercices du CCRl. Il semblerait donc que les mesures mises de l'avant par le Conseil au cours des deux derniers exercices afin de réduire le délai de traitement ont commencé à porter leurs fruits.



On peut citer trois raisons pour expliquer cette augmentation. La première, c'est que le CCRI disposait d'une capacité décisionnelle réduite en 2004-2005; même si les postes vacants ont été dotés pour l'exercice suivant, la diminution de la capacité décisionnelle a eu des répercussions sur le délai de traitement au début de l'exercice 2005-2006. Si le traitement général des dossiers s'en est trouvé perturbé, la situation s'est révélée particulièrement difficile dans le cas des affaires nécessitant un banc complet (président ou vice-président et deux membres). La deuxième raison est reliée, pour sa part, à l'accroissement du nombre d'affaires complexes, comme nous l'avons indiqué précédemment. Puisque ces affaires prennent du temps, en raison de leur nature, le délai moyen de traitement ne peut qu'augmenter si leur nombre s'accroît. Enfin, la troisième raison, qui est en quelque sorte liée à la première, quoiqu'elle soit beaucoup plus importante, est que le Conseil a tranché un nombre inhabituel d'affaires qui étaient en suspens depuis longtemps dans les deux derniers exercices.

Le délai requis par le Conseil pour traiter un dossier — le délai nécessaire pour ouvrir le dossier, faire enquête, agir comme médiateur, tenir une audience, au besoin, et trancher une affaire — est demeuré relativement stable au cours des cinq premiers exercices du CCRI (1999-2000 à 2003-2004), se situant à 219 jours civils en moyenne. Or, dans les deux derniers exercices, le délai de traitement s'est considérablement accru, particulièrement dans le cas des affaires nécessitant la tenue d'une audience (voir le graphique 4).

## 2.1 Délai de traitement

Le Conseil contribue aussi de manière indirecte, mais non moins efficace, à l'atteinte du résultat énoncé. Chaque décision du Conseil vient s'ajouter à sa jurisprudence de plus en plus volumineuse et diversifiée, qui fait l'objet d'une vaste diffusion dans la collectivité des relations du travail. En rendant des décisions claires et uniformes, le Conseil définit un ensemble de critères et de principes sur lesquels les parties à un litige éventuel peuvent s'appuyer pour régler leurs différends au lieu de solliciter l'intervention du Conseil. Il est toutefois difficile d'attribuer une valeur quantitative à ce résultat.

Cela étant dit, il est évident que, si le Conseil est saisi d'une demande ou d'une plainte, c'est habituellement parce qu'il y a un différend ou un problème quelconque que les parties concernées ont été incapables de régler elles-mêmes. En réglant l'affaire, par la médiation ou au moyen d'une décision, le Conseil contribue de manière directe et efficace à l'atteinte du résultat énoncé. Il convient aussi de souligner à cet égard que les interventions du CCRI peuvent avoir des retombées importantes et considérables. Les décisions et les efforts de médiation du Conseil ont souvent une incidence très concrète sur la vie active de milliers de Canadiens, la situation économique des grandes entreprises canadiennes et le bien-être général des Canadiens.

Le résultat stratégique du Conseil est de favoriser l'établissement et le maintien de relations de travail harmonieuses dans toute entreprise relevant de la compétence du Parlement du Canada en administrant de manière impartiale, efficace et adéquate les règles de conduite auxquelles sont assujettis les syndicats et les employeurs dans leurs activités de représentation et de négociation.

## SECTION II – RENDEMENT DU CCRI (Analyse des activités de programme par résultat stratégique)

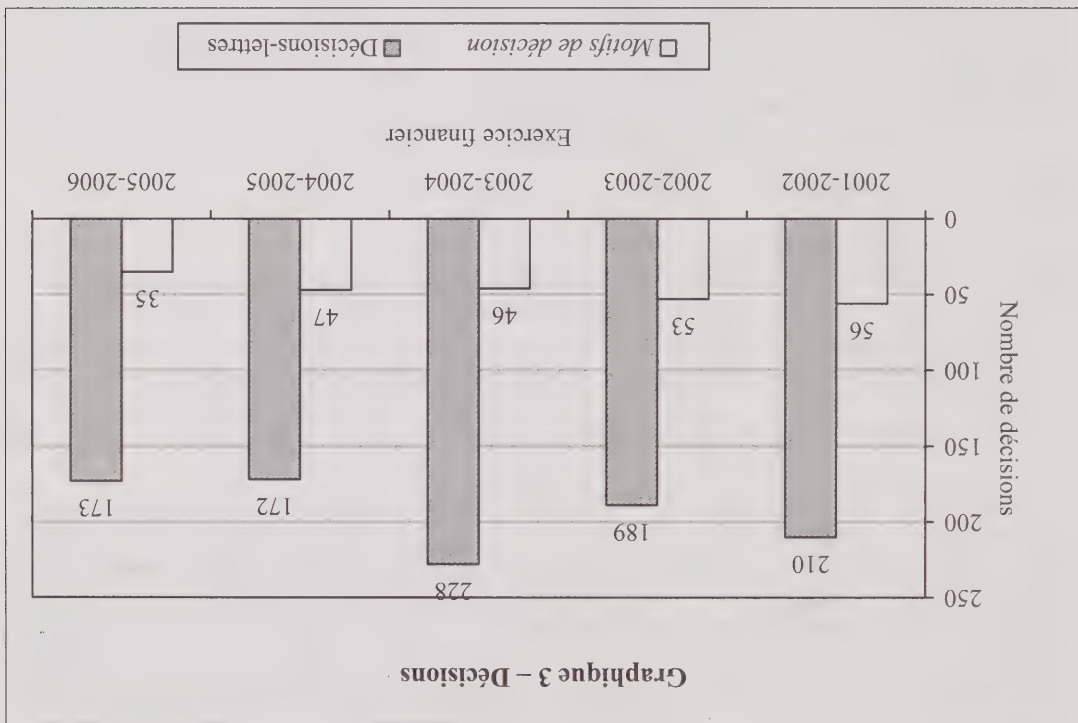






Le nombre de *Motifs de décision* et de décisions-lettres rendus par le Conseil dans les cinq derniers exercices est indiqué dans le graphique 3. Le CCRI a rendu, en moyenne, plus de 47 *Motifs de décision* détaillés chaque année pendant les cinq derniers exercices et généralement près de 200 décisions-lettres. Le solde est constitué d'affaires soit retirées, soit tranchées par voie d'ordonnance. Dans les cinq exercices précédant les modifications au *Code*, le Conseil avait rendu, en moyenne, 37 *Motifs de décision* et 128 décisions-lettres par année.

Voir la section 4.1 pour prendre connaissance de décisions caractéristiques du Conseil en 2005-2006.





<sup>1</sup> Le Conseil fournit des *Motifs de décision* lorsqu'il s'agit d'affaires d'importance nationale ou qui font jurisprudence. Pour les autres affaires, le Conseil rend des décisions-lettres plus concises, ce qui accélère le processus décisionnel et apporte des solutions plus rapides aux parties, en matière de relations du travail.

Ces deux facteurs réunis ont entraîné un besoin accru pour le Conseil d'appliquer et d'interpréter le *Code* dans les affaires portant sur des dispositions révisées ou nouvelles, ce qui, par voie de conséquence, se traduit par une augmentation importante de la jurisprudence du Conseil. Ces décisions servent à la fois à trancher les questions relatives à des circonstances complexes et à donner des précisions sur la manière dont le *Code*, y compris les nouvelles dispositions, s'appliqueront au fil du temps. À cet égard, le Conseil s'efforce de rendre, en temps opportun, des décisions justes et juridiquement valables, cohérentes par rapport à des affaires semblables afin de constituer une jurisprudence claire et fiable qui permette de réduire le nombre de demandes de réexamen de décisions rendues par le Conseil ainsi que le risque que celles-ci fassent l'objet d'un contrôle judiciaire à la Cour d'appel fédérale.

**1.6.4 Décisions écrites**

Un autre facteur qui influe sur la charge de travail du CCRl est l'augmentation du nombre de *Motifs de décision* détaillés rendus par écrit. Les interrogations qu'ont suscitées les nouvelles dispositions législatives entrées en vigueur en 1999 et l'absence de jurisprudence en la matière ont eu pour effet d'inciter davantage les parties à s'en remettre au Conseil pour régler leurs différends. De plus, le règlement de cas plus complexes, dont le nombre s'est récemment accru, tel qu'il a été indiqué précédemment, nécessite aussi fréquemment des décisions plus détaillées du fait de leur nature<sup>1</sup>.

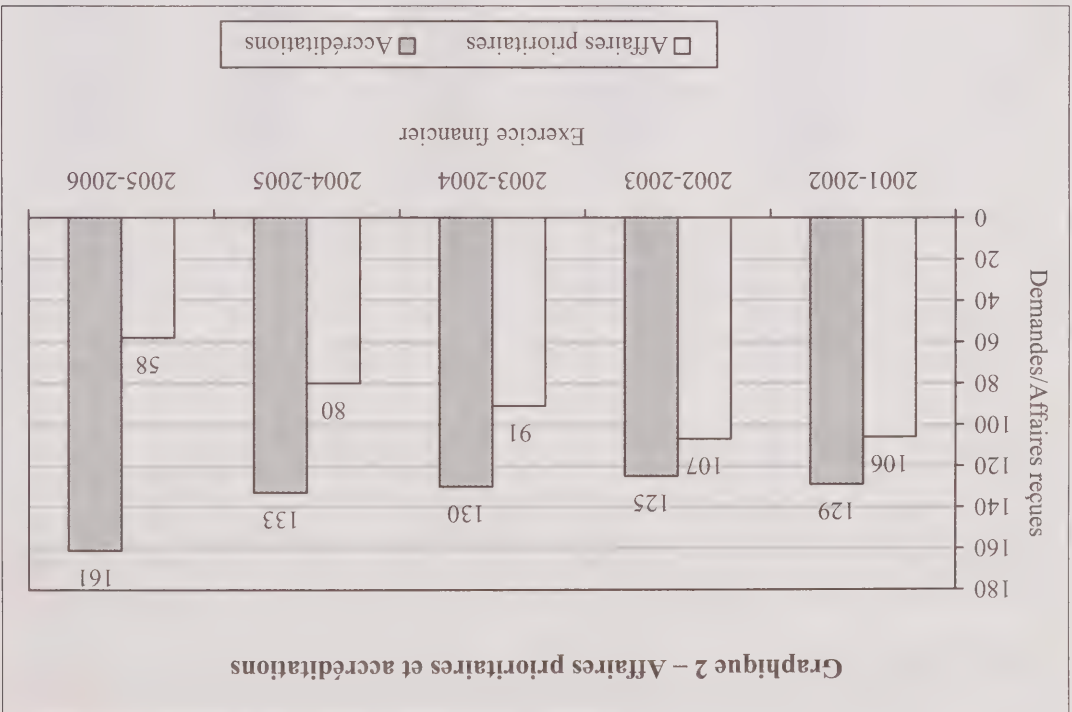




Tableau 1 – Nombre d'affaires plus complexes traitées

Affaire	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Examen de la structure des unités de négociation	15	17	17	21	19
Employeur unique	21	19	12	20	20
Vente d'entreprise	49	34	33	34	34
Maintien d'activités	21	28	28	19	23
Total	106	98	90	94	96

### 1.6.3. Affaires prioritaires

Aux cas plus complexes s'ajoutent les affaires qui, comme le prévoit le *Règlement de 2001 sur le Conseil canadien des relations industrielles* (le *Règlement*), nécessitent une intervention prioritaire du Conseil. Il s'agit notamment des demandes d'ordonnances provisoires et de décisions partielles, des demandes de dépôt d'ordonnances du Conseil à la Cour, de renvois au Conseil par le ministre du Travail relativement aux activités à maintenir durant un arrêt de travail légal, de demandes de déclaration d'invalidité d'un vote de grève ou de lock-out, de demandes de déclaration de grève ou de lock-out illégal et de plaintes de pratique déloyale de travail concernant l'utilisation de travailleurs de remplacement et le congédiement pour activités syndicales. Ces affaires sont mises au rôle, entendues et tranchées en priorité par rapport à d'autres éléments de la charge de travail du Conseil. Les demandes d'accréditation ainsi que les affaires qui risquent fort de dégénérer en conflit de travail si le différend n'est pas réglé rapidement ou qui présentent d'autres caractéristiques identifiables nécessitant une décision immédiate sont aussi traitées en priorité.

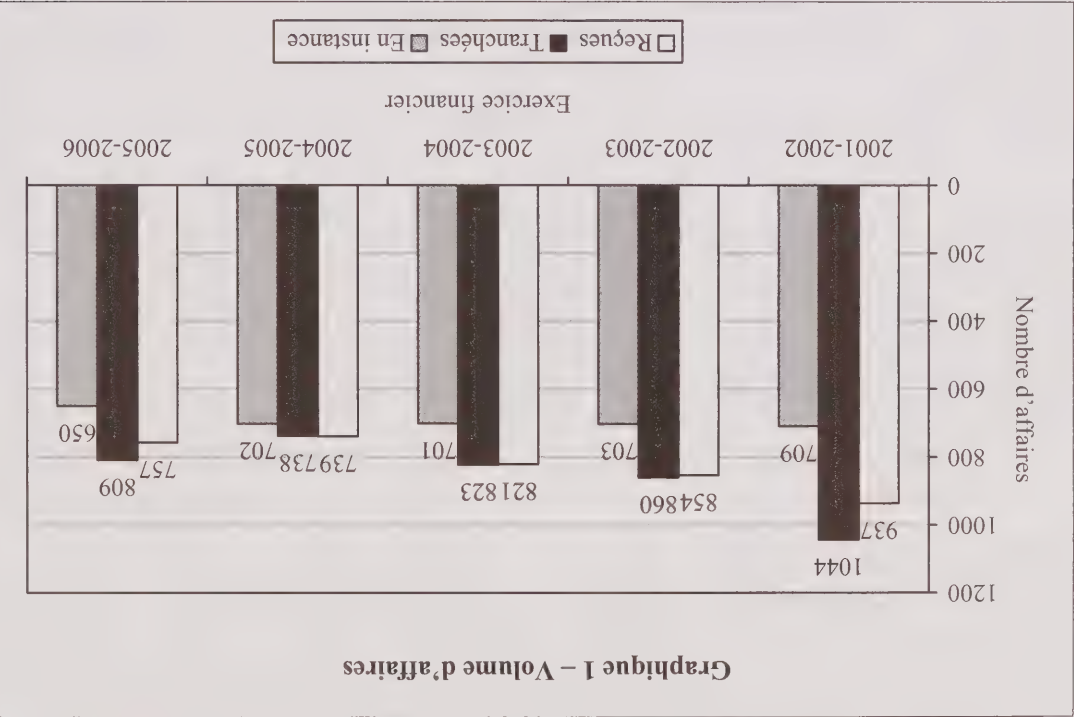
L'établissement de priorités entraîne inévitablement le report d'affaires moins urgentes. Les contraintes de la mise au rôle, attribuables au volume d'affaires à traiter et aux priorités, peuvent nuire au règlement rapide des affaires très longues ou complexes — le genre d'affaires qui, règle générale, fait l'objet d'une audience au Conseil.

Le nombre d'affaires à traiter en priorité a également augmenté depuis l'entrée en vigueur des modifications du *Code* en 1999; il représente maintenant presque 11 % de l'ensemble des demandes et plaintes reçues dans les cinq derniers exercices, par rapport à un peu plus de 6 % dans les cinq exercices précédents. Le graphique 2 fournit des données sur le volume d'affaires prioritaires et d'accréditations (y compris les accréditations par région géographique) pour les exercices 2001-2002 à 2005-2006.



**1.6.2 Affaires plus complexes**

Indépendamment du volume absolu d'affaires, l'augmentation du nombre d'affaires plus complexes occasionnée par les modifications apportées au *Code* a également eu une incidence considérable sur la charge de travail du CCRI. Les cas complexes, qui concernent généralement l'application de plusieurs dispositions du *Code* de même que des questions relatives à la *Charte*, prennent plus de temps à traiter et nécessitent davantage de ressources du Conseil pour être menés à terme. Le tableau 1 montre que plus de 90 affaires de ce genre ont été traitées au cours de chacun des cinq derniers exercices, ce qui représente plus de 10 % des affaires réglées en moyenne dans un exercice donné (12,7 % en 2004-2005 et 11,9 % en 2005-2006). En comparaison, les cas complexes représentaient 55 affaires par année, en moyenne, dans les cinq exercices précédents.



Cela dit, étant donné que le pourcentage d'affaires tranchées surpasse le pourcentage d'affaires reçues dans quatre des cinq derniers exercices, le nombre d'affaires en instance a chuté, passant d'un sommet de 816 en 2000-2001 à 650 à la fin de mars 2006 (voir le graphique 1). L'exercice 2005-2006.

capacité décisionnelle a eu des répercussions sur le pourcentage d'affaires tranchées au début de



- L'examen rapide des situations où il y a possibilité d'un arrêt de travail ou d'un lock-out illégal.

La complexité et l'incidence des problèmes auxquels sont confrontés les employeurs et les syndicats assujettis à la compétence fédérale obligent le Conseil à appliquer judicieusement un large éventail de connaissances et de compétences en droit du travail et en droit administratif dans divers contextes. La demande de services décisionnels est donc demeurée à des sommets élevés, bien qu'elle ait quelque peu diminué pour s'établir à des niveaux plus réalistes au cours des deux derniers exercices. De surcroît, l'objectif que s'est fixé le Conseil de favoriser, dans la mesure du possible, la résolution conjointe des différends par les parties – de même que les demandes de médiation reçues de la clientèle afin d'éviter les recours en justice – sollicitent de plus en plus les ressources du Conseil. En conséquence, le Conseil continue d'insister sur l'importance d'une augmentation de ses niveaux de compétences et de ressources pour répondre aux besoins de sa clientèle.

### 1.6.1 Volume d'affaires

Après une augmentation fulgurante de la charge de travail dans les années qui ont suivi l'entrée en vigueur des modifications du *Code* en 1999 en raison de l'élargissement des attributions du Conseil, le nombre de demandes et de plaintes reçues semble s'être stabilisé (voir graphique 1). Cette stabilité est en grande partie liée à la diminution des plaintes de pratique déloyale de travail, en particulier au cours des deux derniers exercices financiers. En effet, ce type de dossiers représentait quelque 39 % (294 plaintes) de l'ensemble des dossiers reçus en moyenne au cours des deux derniers exercices, par rapport à presque 45 % (414 plaintes) en moyenne dans les cinq exercices précédents.

Au chapitre des affaires tranchées, précisons que le Conseil a instauré un certain nombre de mesures administratives pour faire face à l'augmentation du nombre de demandes et plaintes dans les années qui ont suivi le remaniement du *Code* en 1999 en plus de se prévaloir d'avantage des dispositions du *Code*, qui lui permettent de trancher un plus large éventail d'affaires sans tenir d'audience et de confier plus souvent les affaires à des bancs constitués d'un seul membre. Le Conseil a ainsi commencé à faire un usage accru des procédures et des audiences à huis clos en rendant des décisions fondées sur les documents versés au dossier et les observations écrites des parties, ce qui limite le temps consacré aux déplacements et permet un processus d'audience mieux ciblé.

Ce train de mesures, auquel s'ajoutent d'autres améliorations touchant la gestion des affaires, dont le recours à des conférences préparatoires, a permis au Conseil d'accroître généralement son pourcentage d'affaires tranchées dans les années qui ont suivi le remaniement du *Code* en 1999, puisqu'il a tranché 855 affaires par année en moyenne dans les cinq derniers exercices, par rapport à 715 seulement en moyenne dans les cinq exercices précédant le remaniement du *Code*. Toutefois, le taux d'affaires tranchées a quelque peu fléchi dans les deux derniers exercices en raison de la diminution de la capacité décisionnelle du Conseil. En effet, la nomination ou le renouvellement tardifs de la nomination de certains membres en 2004-2005 a quelque peu compliqué la tâche de désigner des bancs pour instruire les affaires, dans bien des cas, par ailleurs, même si les postes vacants ont été dotés pour l'exercice suivant, la diminution de la



aéroports, de production d'énergie atomique et du système de transport aérien;

- la détermination des services qui doivent être maintenus durant un arrêt de travail pour protéger la santé et la sécurité du public canadien, particulièrement dans les secteurs des minoritaires;
- la portée du devoir de représentation juste à l'égard des groupes de travailleurs se déroulent de manière juste et de bonne foi;
- la nécessité de veiller à ce que les négociations collectives entre employeurs et syndicats relations du travail harmonieuses de manière juste et transparente;
- l'acquisition et l'exercice du droit à la libre négociation collective et l'établissement de dans les secteurs du transport aérien et des télécommunications;
- la nécessité de venir en aide aux entreprises et syndicats pour résoudre les problèmes de relations du travail découlant des fusions et acquisitions d'entreprises — notamment la détermination de la structure des unités de négociation, les droits de représentation, la fusion des conventions collectives et les droits d'ancienneté — plus particulièrement

**Les questions particulières qui contiennent de retenir l'attention du Conseil sont les suivantes:**

Cet état de fait n'est nullement évident que dans les secteurs de compétence fédérale où le degré et le rythme des changements ont atteint des sommets pour la plupart inégales. Un grand nombre de secteurs d'activité — celui des télécommunications et du transport aérien pour ne nommer que ces deux-là — ont délaissé leurs structures monopolistiques ou semi-monopolistiques éminemment réglementées au profit de modèles plus concurrentiels et moins axés sur la réglementation. Ainsi, en l'espace de quelques années seulement, une entreprise essentiellement régionale comme BCTel est devenue TELUS, l'un des chefs de file en matière de télécommunications au Canada. En outre, de nombreux services qui étaient jadis assurés par l'administration fédérale, comme la sécurité et l'embarquement des passagers dans les aéroports, ont été privatisés. Ces profondes transformations combinées à une main-d'œuvre majoritairement syndiquée ont conduit à une situation où le Conseil est de plus en plus souvent appelé à régler des différends complexes et hautement médiatisés entre les parties à la négociation, et comportant des implications sociales et économiques d'importance pour le grand public canadien.

Les dernières années ont connu d'importants développements et posé des défis de taille dans le domaine des relations du travail au Canada et donc pour le CCRl. La concurrence accrue résultant de la mondialisation des marchés, l'évolution de la technologie, la volatilité des économies nationale et internationale et les fusions d'entreprises ont toutes eu une incidence sur les relations du travail au Canada.

## 1.6 Environnement opérationnel

- diriger ses activités et gérer ses ressources en appliquant des principes de saine gestion financière en conformité avec la *Loi sur la gestion des finances publiques* ainsi que les politiques et directives des organismes centraux;
- entretenir des contacts avec les utilisateurs des services en instaurant des processus utiles de communication et de plainte.

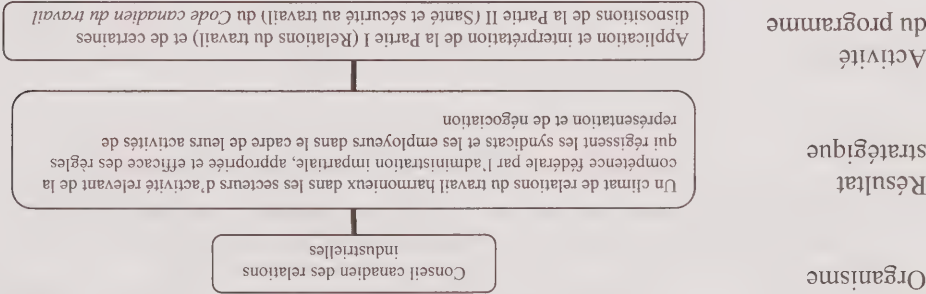


- mener à bien l'ensemble des processus en appliquant les principes établis par le *Code*;
  - trouver des solutions aux problèmes de relations du travail en déterminant la cause et la nature du litige et en appliquant les méthodes appropriées de règlement des différends, dont la recherche des faits, la médiation et le processus décisionnel;
  - mener ses activités de manière rapide, juste et uniforme;
  - consulter la clientèle sur son rendement et sur l'élaboration de politiques et de pratiques;
  - mieux faire connaître son rôle, ses processus et sa jurisprudence en entretenant des contacts avec la clientèle et en utilisant divers moyens pour communiquer l'information (site Web, publications conventionnelles, exposés devant divers auditoires, ligne sans frais 1-800, etc.);
- Le Conseil s'est fixé un certain nombre d'objectifs stratégiques pour réaliser son mandat:
- Cette compétence s'exerce sur environ 1 000 000 d'employés et leurs employeurs et englobe des entreprises qui ont un impact économique, social et culturel énorme sur les Canadiens, d'un océan à l'autre. La diversité, la répartition géographique et l'importance nationale des activités contribuent au caractère unique de la compétence exercée par le gouvernement fédéral et du rôle du CCRI, et posent des défis particuliers au Conseil.
  - certaines sociétés d'Etat (notamment Énergie atomique du Canada Limitée)
  - réserves
  - les conseils de bande et certaines entreprises des Premières nations dans les
  - les Territoires du Nord-Ouest
  - la plupart des activités des secteurs public et privés au Yukon, au Nunavut et dans
  - la manutention du grain ainsi que l'extraction et le traitement de l'uranium
  - les télécommunications
  - traversier ou par pipeline
  - le transport interprovincial ou international par route, par chemin de fer, par
  - le transport maritime et la navigation
  - les aéroports et le transport aérien
  - les services postaux
  - les banques à charte
  - la radiodiffusion
- Le CCRI, qui exerce ses pouvoirs dans l'ensemble des provinces et des territoires, régit les relations du travail des entreprises fédérales qui sont actives dans les secteurs suivants:
- Code* exige que le président et les vice-présidents possèdent de l'expertise et de l'expérience en relations du travail, et que les membres soient nommés par le ministre du Travail, après consultation auprès des organismes syndicaux et patronaux.



1.3 Architecture d'activités de programme

Conseil canadien des relations industrielles – Architecture d'activités de programme (AAP)



1.4 Renseignements sommaires

**Raison d'être** – Le Conseil canadien des relations industrielles a pour mandat de favoriser l'établissement et le maintien de relations du travail harmonieuses dans toute entreprise relevant de la compétence du Parlement du Canada en administrant de manière impartiale, efficace et adéquate les règles de conduite auxquelles sont assujettis les syndicats et les employeurs dans leurs activités de représentation et de négociation. Pour atteindre ce résultat stratégique, le Conseil s'emploie à aider le milieu des relations du travail à trouver des solutions constructives à ses différends, de manière rapide et équitable.

Ressources financières (000)

Dépenses prévues	11 896,0 \$	Total des autorisations	12 420,3 \$	Dépenses réelles	12 286,9 \$
------------------	-------------	-------------------------	-------------	------------------	-------------

Ressources humaines

Prévues	117	Réelles	104	Différence	-13
---------	-----	---------	-----	------------	-----

1.5 Contexte et historique

Le Conseil canadien des relations industrielles (CCRI) est un tribunal quasi judiciaire indépendant et représentatif chargé de l'interprétation et de l'application du *Code canadien du travail* (le *Code*), Partie I, Relations du travail, et de certaines dispositions de la Partie II, Santé et sécurité au travail. Il a été établi en janvier 1999 pour remplacer l'ancien Conseil canadien des relations du travail (CCRT) dans le cadre du remaniement de la Partie I du *Code*.

En date du 31 mars 2006, l'équipe décisionnelle du Conseil comprenait le président, cinq vice-présidents à temps plein et trois à temps partiel, deux membres à temps plein et six membres à temps partiel, tous nommés par décret du gouverneur en Conseil. Il est à noter que le

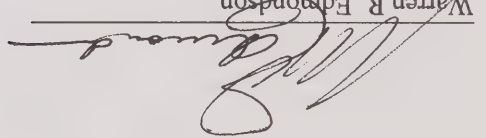


## 1.2 Déclaration de la direction

Je soumetts, aux fins de dépôt au Parlement, le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) de 2005-2006 du Conseil canadien des relations industrielles.

Le présent document a été préparé conformément aux principes de préparation des rapports énoncés dans le *Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses 2005-2006*: *Rapports sur les plans et les priorités et Rapports ministériels sur le rendement*:

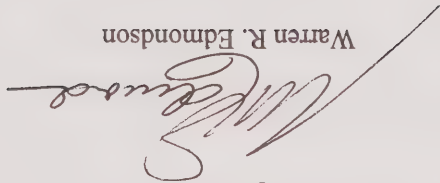
- Il est conforme aux exigences précises de déclaration figurant dans les lignes directrices du SCT;
- Il repose sur l'architecture des activités de programme approuvée du ministre figurant dans la SGRR;
- Il présente une information cohérente, complète, équilibrée et fiable;
- Il fournit une base pour la reddition de comptes à l'égard des résultats obtenus avec les ressources et les autorisations qui lui sont confiées;
- Il rend compte de la situation financière en fonction des montants approuvés des budgets des dépenses et des Comptes publics du Canada dans le RMR.

  
Warren R. Edmondson  
Président



Je suis extrêmement fier et satisfait des réalisations du Conseil et de son personnel au cours de l'exercice 2005-2006. Il m'apparaît que nous sommes sur la bonne voie pour réaliser notre mandat actuel, en mettant l'accent sur la réduction des délais de traitement et du nombre d'affaires en instance. À cette fin, j'entends continuer à trouver de nouvelles possibilités d'action qui permettront au CCRI d'accroître sa productivité et de réaliser de nouveaux gains d'efficacité.

Le président,



Warren R. Edmondson



## SECTION I – SURVOL

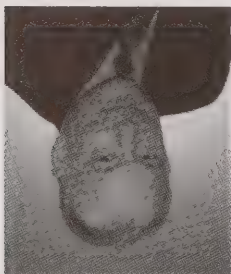
## 1.1 Message du président

Je suis heureux de présenter au Parlement et aux Canadiens et Canadiennes le huitième rapport annuel sur le rendement du Conseil canadien des relations industrielles (le CCRI ou le Conseil) pour la période se terminant le 31 mars 2006.

Le CCRI est un tribunal quasi judiciaire indépendant et représentatif chargé de l'interprétation et de l'application du *Code canadien du travail*, Partie I, Relations du travail, et de certaines dispositions de la Partie II, Santé et sécurité au travail. Cette compétence s'exerce sur environ 1 000 000 d'employés et leurs employeurs et englobe des entreprises qui ont un impact économique, social et culturel énorme sur les Canadiens, d'un océan à l'autre. La diversité, la répartition géographique et l'importance nationale des activités contribuent au caractère unique de la compétence exercée par le gouvernement fédéral et du rôle du CCRI.

Au cours du dernier exercice, le nombre de demandes ou plaintes reçues a légèrement fléchi par rapport aux exercices précédents et le pourcentage de demandes tranchées a amorcé une remontée après une baisse attribuable à la capacité décisionnelle réduite du Conseil en 2004-2005. Il s'ensuit que le nombre d'affaires en attente d'une décision au 31 mars 2006 a chuté à 650, soit le nombre le plus faible jamais atteint depuis la création du CCRI en 1999. Il n'empêche que l'augmentation constante du nombre d'affaires complexes, qui nécessitent plus de temps et de ressources, et le règlement d'un nombre inhabituel de dossiers qui étaient en suspens depuis longtemps ont eu un effet modérateur sur le rendement général du Conseil.

Le CCRI a également mené à terme un certain nombre de projets en 2005-2006, dans le but d'accroître le pourcentage d'affaires tranchées et de réaliser l'objectif que le Conseil s'est fixé de réduire le pourcentage d'affaires en instance. Le Conseil s'est employé à améliorer ses processus opérationnels internes et le traitement de certains types de dossiers, tels que les demandes d'accréditation et les plaintes de manquement au devoir de représentation juste. Ces réalisations ont eu une incidence positive sur le rendement du Conseil et continueront certes d'avoir un effet cumulatif au cours des prochains exercices. De surcroît, le CCRI en est au dernier stade du renouvellement de ses systèmes de technologie de l'information, lesquels devraient contribuer à accroître l'efficacité du Conseil pour ce qui touche le traitement des dossiers à l'avenir. En dernier lieu, le Conseil poursuit sa collaboration avec le Comité de consultation de la clientèle dans le cadre de son objectif stratégique visant à raffermir les liens avec la clientèle et à solliciter ses vues.









## Table des matières

<b>SECTION I – SURVOL</b>	1
1.1 Message du président	1
1.2 Déclaration de la direction	3
1.3 Architecture d'activités de programme	4
1.4 Renseignements sommaires	4
1.5 Contexte et historique	4
1.6 Environnement opérationnel	6
1.6.1 Volume d'affaires	7
1.6.2 Affaires plus complexes	8
1.6.3 Affaires prioritaires	9
1.6.4 Décisions écrites	10
<b>SECTION II – RENDEMENT DU CCRI (Analyse des activités de programme par résultat stratégique)</b>	13
2.1 Délai de traitement	13
2.2 Temps pour rendre les décisions	15
2.3 Services de médiation	17
2.4 Demandes de contrôle judiciaire	17
2.5 Rendement au chapitre de la gestion du changement	18
2.5.1 Nouvelles procédures de traitement des demandes d'accréditation	18
2.5.2 Nouvelles procédures de traitement des plaintes de manquement au devoir de représentation juste	19
2.5.3 Consultation des intervenants	20
2.5.4 Amélioration de la planification organisationnelle	20
2.5.5 Effets cumulatifs des mesures de gestion du changement	21
2.6 Autres résultats	21
<b>SECTION III – RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES</b>	23
3.1 Renseignements sur l'organisation	23
3.1.1 Mandat, rôle et responsabilités	23
3.1.2 Organisation du Conseil	24
3.1.3 Pour communiquer avec le Conseil	25
3.2 Aperçu du rendement financier et tableaux financiers sommaires	23
<b>SECTION IV – DÉCISIONS CARACTÉRISTIQUES DU CONSEIL ET DEMANDES DE CONTRÔLE JUDICIAIRE</b>	39
4.1 Décisions caractéristiques du Conseil	39
4.2 Demandes de contrôle judiciaire	42





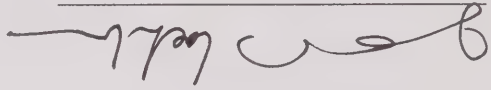


# **Conseil canadien des relations industrielles**

## **Rapport ministériel sur le rendement**

**pour la période se terminant le 31 mars 2006**

**Approuvé par:**



L'honorable Jean-Pierre Blackburn  
Ministre du Travail et ministre de l'Agence de développement  
économique du Canada pour les régions du Québec









# Conseil canadien des relations industrielles

## Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant  
le 31 mars 2006





# Canada Revenue Agency

## Performance Report

For the period ending  
March 31, 2006

Canada

CA1  
FN  
-E77

ESTIMATES



## The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of:

**Part I – The Government Expense Plan** provides an overview of federal spending and summarizes the key elements of the Main Estimates.

**Part II – The Main Estimates** directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before March 1.

**Part III – Departmental Expenditure Plans**, which is divided into two components:

- 1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail over a three-year period on an organisation's main priorities by strategic outcome(s), program activity(s) and planned/expected results, including links to related resource requirements. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are usually tabled on or before March 31 and referred to committees, which may then report to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(4).
- 2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of results achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

**Supplementary Estimates** directly support an *Appropriation Act*. The Supplementary Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in the subsequent appropriation bill. Parliamentary approval is required to enable the government to proceed with its spending plans. Supplementary Estimates are normally tabled twice a year, the first document in early November and a final document in early March. Each Supplementary Estimates document is identified alphabetically A, B, C, etc. Under special circumstances, more than two Supplementary Estimates documents can be published in any given year.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented  
by the Minister of Public Works and Government Services Canada, 2006

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: [www.tbs-sct.gc.ca](http://www.tbs-sct.gc.ca).

Available through your local bookseller or by mail from  
Publishing and Depository Services  
Public Works and Government Services Canada  
Ottawa (Ontario) KIA OS5

Telephone: 613-941-5995  
Toll free: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)  
E-mail: [publications@pwgsc.gc.ca](mailto:publications@pwgsc.gc.ca)



## ***Foreword***

*Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens. They are at the heart of accountability in government.*

*Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective public reporting (provided in the Guide to the Preparation of Part III of the 2005-2006 Estimates - Reports on Plans and Priorities and Departmental Performance Reports: [http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr2/05-06/guidelines/guide\\_e.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr2/05-06/guidelines/guide_e.asp) ).*

*Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes (benefits to Canadians and Canadian society) and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.*

*This departmental performance report (along with those of many other organizations) is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site: <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp> .*

*The Government of Canada is committed to continually improving reporting to Parliament and Canadians. The input of readers can do much to ensure that Departmental Performance Reports and other reports are enhanced over time.*

### **Comments or questions can be directed to:**

*Results-based Management Directorate  
Treasury Board of Canada Secretariat  
L'Esplanade Laurier, Ottawa, Ontario K1A 0R5*







# Canada Revenue Agency

## Performance Report

For the period ending  
March 31, 2006



---

The Honourable Carol Skelton, P.C., M.P.  
Minister of National Revenue




This *Performance Report* is identical in content to the Canada Revenue Agency's 2005-2006 *Annual Report*. The Minister of National Revenue tables the CRA's *Annual Report* in Parliament pursuant to the requirements of the *Canada Revenue Agency Act*. The *Performance Report* and the CRA's *Annual Report* contain the same comprehensive performance information and an assessment by the Auditor General of Canada of the fairness and reliability of that information, as well as the opinion of the Auditor General of Canada on the CRA's financial statements. For more information on the *CRA's Annual Report*, visit the CRA's Web site at: [www.cra.gc.ca](http://www.cra.gc.ca), or write to: Director, Planning and Operations Division, Corporate Planning, Governance and Measurement Directorate, Corporate Strategies and Business Development Branch, Canada Revenue Agency, 555 MacKenzie Avenue, Ottawa, Canada K1A 0L5.





# CRA Annual Report to Parliament 2005-2006



***More Ways to Serve You!***  
***Pour vous servir encore mieux !***



Canada Revenue  
Agency

Agence du revenu  
du Canada

**Canada**



## Who We Are

The Canada Revenue Agency (CRA) plays a crucial role in the everyday lives of Canadians. Significant life changes—a new job, a business investment, even the birth of a child—involve interaction with the CRA. This unique relationship with Canadians means that the



CRA must be able to deliver the programs and services that Canadians need, in a manner that is convenient and accessible, and that assures accuracy and fairness.

Employing approximately 44,000 people at 55 service sites across the country, the tax revenue that the CRA collects pays for the public goods and services that enhance the quality of life of all Canadians.

Accountability for our performance forms a common thread through every aspect of our operation. Our organization is guided by four enduring values—integrity, professionalism, respect, and cooperation. We also believe in fair and responsible enforcement, combined with service excellence for all. This ensures the integrity of

Canada's tax system and benefit programs. By being accountable, fair, and service-oriented, we maintain the trust and confidence of Canadians. This enables us to maximize the full potential of our agency status, and to build on our services and programs in ways that will benefit Canadians and their governments into the future.

In December 2003, the Government announced the transfer of a large portion of the customs function of the Canada Customs and Revenue Agency (CCRA) to the newly-established Canada Border Services Agency. This transfer was completed on December 12, 2005, when Bill C-26, *An Act to establish the Canada Border Services Agency* received Royal Assent. As a result of this legislation, the CCRA has legally become the Canada Revenue Agency (CRA) and will continue its mandate under that name.



## 2005-2006 CRA at a Glance



- Collected close to \$330 billion—averaging over \$1.3 billion every working day, including:
  - Almost \$52 billion on behalf of Canada's provinces, territories, and First Nations
  - Over \$17 billion in Employment Insurance premiums
  - Nearly \$30 billion on behalf of the Canada Pension Plan
- Distributed benefit and credit payments worth close to \$14.7 billion to over 11 million entitled Canadian recipients
- Met or mostly met 86 of 89 results indicator targets
- Over \$626 million in interest and penalties waived or cancelled under Fairness Provisions
- Over 1.5 million employers withheld and remitted \$183 billion in source deductions—about 56% of the revenues we collected
- Over \$10.4 billion in fiscal impact identified through measures for addressing non-compliance
- 141 program delivery and information exchange agreements with provinces, territories, First Nations, and other federal government organizations
- Approximately 25 million individual tax returns and 1.6 million corporate tax returns processed
- Almost 30 million tax-related visits to the CRA's website and over 50 million forms and publications downloaded
- More than 25 million public enquiries answered
- Almost 16,000 volunteers completed nearly 500,000 simple tax returns for low-income, eligible taxpayers
- More than 7,300 voluntary disclosures processed, with related assessments totalling over \$330 million



## Results Highlights

The CRA is committed to being accountable to Canadians about how well it administers Canada's tax and social benefit programs. We do this by setting meaningful performance goals and objectively measuring results in order to drive continuous improvement across our program activities. As shown in the chart below, in 2005-2006, we continued to achieve the majority of expected results that we established for our Tax Services and Benefit Programs strategic outcomes. At the same time, we identified some areas where results fell short of our expectations.

### Notable Successes

- More than 90% of individuals, employers, and GST/HST registrants continued to file tax returns on time.
- More than 90% of individuals paid their taxes on time.
- We sustained strong performance in issuing more than 99% of 75 million payments on time under the Canada Child Tax Benefit program, the GST/HST credit program, and related provincial and territorial benefit and credit programs.
- We leveraged our federal delivery infrastructure to administer eight more benefit programs and services for provinces, territories, and other government departments, bringing the total to 66.
- Our programs to address reporting non-compliance identified a total fiscal impact of over \$10.4 billion, exceeding our estimate of \$7.2 billion.
- We earned an A grade for "ideal compliance" under the *Access to Information Act* and the *Privacy Act* for responding within legislated timeframes.
- The CRA received five gold and three silver Government Technology Exhibition and Conference awards for information technology achievements.

### Areas for Improvement

- The level of tax debt grew to \$18.5 billion.
- Our estimates of timely filing by taxable corporations has fallen below our target.
- The rate of timely payments by taxable corporations and of source deductions by employers has declined.
- Compliance rates continued to decline for individuals with tax credits/deductions not subject to third-party reporting.

## Results Improvement Priorities

The CRA identifies areas where improvements are required and addresses them through various strategies and initiatives. In pursuing results improvements, the CRA balances its efforts to deliver changes with the requirement of maintaining the integrity of our current program delivery systems. Key improvement priorities include:

- We are continuing to focus on stemming the growth of the tax debt and implementing strategies to eventually reduce our inventory of receivables.
- Studies are being undertaken to determine the cause of certain trends such as the decrease in timely filing by taxable corporations, the decline in timely remittance of payments by taxable corporations and employer deductions, and the decrease in accuracy of claims by individuals with deductions and credits not subject to third-party reporting. Strategies will then be put in place to raise compliance rates to targeted levels in these three areas.



## Message from the Minister

The Canada Revenue Agency (CRA) is a powerful driver for improving business productivity and lowering the cost of government. The CRA is our country's largest source of revenue for public administration on a federal, provincial, and territorial level; it is essential to the social and economic well-being of Canadians. From administering child benefits to collecting premiums for the Canada Pension Plan and Employment Insurance, almost every Canadian will be touched by the CRA throughout their lifetime.



Our success stems from our ability to provide a high level of excellence in an extensive range of services. For example, the CRA is at the forefront of meeting the increasing public demand for Internet services but, at the same time, we are mindful that many taxpayers and benefit recipients require more traditional forms of service.

The high levels of participation in Canada's tax system discussed in this report rest on the confidence of Canadians in our fairness, accountability and integrity. There are, however, key areas for improvement, primarily to maintain and improve upon the current avenues of rights and appeals and to make additional advances in CRA collections activities.

I am very impressed by the level of dedication of the CRA employees who serve Canadians across our great nation. As Minister of National Revenue, it is my privilege and honour to table the CRA's sixth Annual Report to Parliament, which demonstrates how the Agency fulfilled its mandate from April 2005 to March 2006.

*Carol Skelton*

The Honourable Carol Skelton, P.C., M.P.  
Minister of National Revenue







## Foreword by the Chair

The Board of Management brings private sector rigour and expertise to the Canada Revenue Agency (CRA) to maximize the benefits of the CRA's legislated autonomy in the management of its resources, services, property, personnel, and contracts. It plays a key role in guiding the CRA's strategy and ensuring management's plans are prudent and the risks are mitigated.

This past year has seen the development of a new, five-year corporate strategy known as "Agency 2010: A Blueprint for the Next Five Years" that will guide our progress and focus our efforts towards improving services to Canadians by simplifying tax and benefits administration and maintaining the



trust of the people we serve. Focusing on the strategy's three key elements, Board members provided independent and constructive advice on how the CRA can best meet the challenges of strengthening its core program activities, on how the CRA can and should pursue growth in programs that are delivered to clients, and on how the CRA and the Board can work together to further refine the CRA's unique model of governance.

The oversight role played by the Board throughout the year has seen the Board add value through its direction and advice on a wide range of issues, including financial management, risk management, information technology, and human resources management, including succession planning. The Board's focus on these issues exemplifies the Board's commitment to its oversight role. The Board will continue to strengthen the rigour of its reviews so that its guidance and direction, in turn, enable CRA management to achieve more effective strategies.

Good governance has been a key focus of the Board throughout 2005-2006. The Board devoted a great deal of its time throughout the year towards improving and refining how it carries out its responsibilities, adopting a number of governance best practices and processes to enhance transparency and accountability.

Since becoming Chair of the CRA Board of Management in March 2005, it has been my pleasure and my privilege to work with many dedicated individuals who are committed to making the CRA a truly effective and efficient organization, one that is fully accountable to clients and to Canadians, and one that can build on past achievements and deliver results, now and for the future.

I am pleased to recommend this report to the Minister of National Revenue, the Honourable Carol Skelton, for tabling in Parliament.

A stylized, handwritten signature in dark ink, appearing to read "Connie I. Roveto".

Connie I. Roveto, ICD.D  
Chair, Board of Management







## Management's Representation and Statement of Responsibility for Performance Information

I submit for tabling in Parliament the 2005-2006 Annual Report (Departmental Performance Report) for the Canada Revenue Agency (CRA). The *Canada Revenue Agency Act* requires that an annual report be tabled in Parliament. This report must include information about the CRA's performance on objectives established in its Corporate Business Plan. It must also include an assessment by the Auditor General of Canada of the fairness and reliability of that information. It is not the role of the Auditor General of Canada to assess or comment on the CRA's actual performance.

This report has been prepared on the basis of reporting principles and other requirements in the *Guide to the Preparation of Part III of the 2005-2006 Estimates Reports on Plans and Priorities and Departmental Performance Reports* (Treasury Board of Canada Secretariat, June 2, 2006). The CRA maintains systems and practices that provide reasonable assurance that the results information presented in this report is accurate, comprehensive, and balanced. Some of the results information, however, is based on management's best estimates and judgments, and this is appropriately disclosed. The CRA is continuing to make progress on the development of robust measures and indicators for its strategic outcomes and expected results.

The CRA's Corporate Audit and Evaluation Branch conducts independent reviews of various aspects of the CRA's results. Also, the Board of Management's Audit Committee oversees management's responsibilities for maintaining internal controls and financial and results reporting systems; its members meet regularly with internal and external auditors. The Board of Management recommends the Annual Report to the Minister for approval.

This Annual Report includes the CRA's results information with the assessment of the Auditor General of Canada, as shown on page 11. This Annual Report also includes the CRA's audited financial statements, prepared on a full accrual accounting basis, and unaudited supplementary financial information for reporting to Parliament on the use of appropriations. Program activity spending is consistent with the reporting method for parliamentary appropriations, which is different from the full accrual basis of accounting used for the audited financial statements. A reconciliation of the expenditures reported under these two financial reporting methodologies is shown in Table 10 on page 156 under the financial statements section of this report.



Michel Dorais, ICD.D  
Commissioner and Chief Executive Officer  
Canada Revenue Agency







# Table of Contents

## CRA Annual Report to Parliament 2005-2006

Executive Summary .....	9
Auditor General's Assessment .....	11
Our 2005-2006 Results .....	13
Introduction .....	13
Achieving Our Tax Services Strategic Outcome .....	17
Achieving Our Benefit Programs Strategic Outcome .....	28
Our Program Activities .....	32
Client Assistance (PA1) .....	33
Assessment of Returns and Payment Processing (PA2) .....	38
Filing and Remittance Compliance (PA3) .....	44
Reporting Compliance (PA4) .....	49
Appeals (PA5) .....	54
Benefit Programs (PA6) .....	58
Corporate Services (PA7) .....	64
Conclusion by the Commissioner .....	67
Agency Governance and the Board of Management .....	69
Schedules .....	73
Schedule A – The CRA Board of Management .....	73
Schedule B – Other Items of Interest .....	76
Schedule C – Overall Results against Service Standards .....	79
Schedule D – Web Links for Additional Information .....	85
Schedule E – Glossary .....	86
Schedule F – Acronyms and Abbreviations .....	88







## Executive Summary

The Canada Revenue Agency (CRA) collected almost \$330 billion in 2005-2006 on behalf of Canada and its provincial and territorial governments (except Quebec) and certain First Nations. In addition, we delivered millions of dollars in income-based benefits, credits, and other services that contribute directly to the economic and social well-being of Canadians.

Under its mandate, the CRA has two strategic outcomes:

- taxpayers meet their obligations and Canada's revenue base is protected; and
- eligible families and individuals receive timely and correct benefit payments, contributing to the integrity of Canada's income security system.

### Taxpayers meet their obligations and Canada's revenue base is protected

Canada's tax laws set out taxpayers' obligations; the CRA's fundamental objective and approach to tax administration is to have individuals and businesses comply with their obligations without our intervention. When any of these obligations are not met, our program activities to identify, correct, and deter non-compliance help protect Canada's revenue base.

Results against our strategic outcome measures for filing, registration, and remittance compliance lead us to conclude that the majority of Canadian individuals and businesses continued to participate voluntarily in Canada's tax system and to meet their obligations in 2005-2006:

- We met our 90% target for the timely filing of returns in three of four categories (i.e., for individuals, GST/HST registrants, and employers), while a slightly lower percentage of taxable corporations did so (86%), mostly meeting our expectation.

- We consider our estimate of 89.5% of Canadian businesses registered for the GST to have mostly met our 90% target.
- We met our 90% timely remittance target for individuals in 2005-2006. Our estimates that over 88% of payments from taxable corporations and employers were remitted on time mostly met our expectation. We are taking steps to address the general decline in our Remittance Compliance indicator results.

Reporting compliance results achieved in 2005-2006 provide the foundation for our assessment that, for the vast majority of Canadians, the incidence and magnitude of non-compliance are relatively low, although in total it is financially significant. Based largely on this assessment, we conclude that the CRA in 2005-2006 met this strategic outcome.

Our strong performance in 2005-2006 against the expected results related to our tax-related program activities lends additional support to our assertion that the CRA promoted compliance with taxpayer obligations and protected Canada's revenue base.

### Eligible families and individuals receive timely and correct benefit payments, contributing to the integrity of Canada's income security system

This strategic outcome—and the measures we employ to evaluate our success—focus on the timeliness and correctness of the payments we issue, as well as on the contribution we make to provinces and territories as a key service provider. It is important that the payments we issue be timely and correct; for some recipients, tax-free benefit payments make up a substantial portion of their monthly income. We also conduct review activities to verify that benefits and credits are issued only to recipients who are eligible for them, and that they receive the correct amounts in accordance with applicable legislation. In addition, our mandated flexibilities as an agency and the



adaptability of our systems enable us to leverage our federal delivery infrastructure to administer a range of ongoing benefits, one-time payment programs, and other services on behalf of provinces and territories.

In 2005-2006, we met our targets for timely and correct benefit payments:

- We issued over 99.9% of payments on time for the benefit programs that we administer.
- We estimate that over 95% of CCTB accounts had complete and accurate payment and account information.

In 2005-2006, we administered 66 different programs and services for provinces, territories, and other government departments, an increase from the 58 administered in 2004-2005. The fact that most jurisdictions have adopted the use of our delivery system strongly suggests that the leveraging of our federal delivery infrastructure is cost-effective compared with the theoretical cost of developing independent provincial and territorial administrative systems.

### Agency Governance

Under our unique governance structure, our Board of Management has taken on many oversight and control functions: the organization and administration of the CRA; the management of its resources, services, property, personnel, and contracts; and the development of the Corporate Business Plan.

In 2005-2006 the Board provided oversight and guidance on issues such as succession planning, accounting and financial systems, infrastructure management, information technology, and performance reporting.

While the Board of Management is not directly involved in the delivery of tax and benefit programs, the high-level, strategic nature of the Board's work means that its influence is felt throughout our internal operations and external service delivery. Ultimately, the benefits of our effectively managed organization are felt by those we serve.

### Conclusion

Overall, the results we have achieved in 2005-2006 demonstrate that we have again met our strategic outcomes for tax services and benefit programs. This success once again has demonstrated our capacity to achieve tangible and meaningful results for Canadians.

Our legislative flexibilities as an agency, our business expertise, and the adaptability of our automated systems enabled us to reliably deliver tax and benefit programs and services in 2005-2006—not only for the Government of Canada—but also for provinces, territories, and certain First Nations.

As the CRA moves into the next phase of its evolution, we will continue to take full advantage of our agency status as a service provider for all Canadians, adjusting our focus as necessary to serve Canada in the best way possible.





Auditor General of Canada  
Vérificatrice générale du Canada

## **AUDITOR GENERAL'S ASSESSMENT of Performance Information in the 2005-2006 Annual Report to Parliament**

To the Commissioner and Board of Management of the Canada Revenue Agency, and to the Minister of National Revenue

### **What I Assessed**

As required by the *Canada Revenue Agency Act*, I have assessed the fairness and reliability of the Agency's performance information for 2005-2006 with respect to the objectives established in its corporate business plan.

### **Management's Responsibility**

The performance information reported in the Agency's annual report is the responsibility of management.

### **My Responsibility**

My responsibility is to assess the fairness and reliability of the performance information included in the Agency's annual report against the objectives established in its corporate business plan.

My assessment covered only the performance information included in the section of its annual report titled "Our 2005-2006 Results", on pages 13 to 66 of the report. It did not include an assessment of the objectives set out in the corporate business plan or information referenced by Web links included in the report. My responsibility does not extend to assessing or commenting on the Agency's actual performance.

### **The Nature of My Assessment**

My assessment comprised a review performed in accordance with the standards for assurance engagements established by the Canadian Institute of Chartered Accountants. The assessment consisted primarily of enquiry, analytical procedures, and discussion related to the performance information. I conducted this assessment using the criteria for the assessment of fairness and reliability described in the Annex.

An assessment based on a review provides a moderate level of assurance and does not constitute an audit. Consequently I do not express an audit opinion on the Agency's performance information.

### **Conclusion**

Based on my assessment, nothing has come to my attention that causes me to believe that the Agency's performance information for 2005-2006, with respect to the objectives established in its corporate business plan, is not, in all significant respects, fair and reliable using the criteria described in the Annex to this report.

Sheila Fraser, FCA  
Auditor General of Canada

Ottawa, Canada

21 September 2006



**CRITERIA FOR THE ASSESSMENT OF FAIRNESS AND RELIABILITY**  
**OFFICE OF THE AUDITOR GENERAL OF CANADA**

The following criteria were developed to assess the fairness and reliability of the information about the Agency's performance with respect to the objectives in its corporate business plan. The key issue addressed is: Has the Agency reported fair and reliable performance information? Performance information is fair and reliable if it enables Parliament and the public to judge how well the entity or program in question is performing against the objectives it set out to accomplish.

**Fairness**

- Relevant** The performance information reports in context, tangible, and important accomplishments against objectives and costs.
- Meaningful** The performance information tells a clear performance story, describing expectations and benchmarks against which performance is compared.
- Attributable** The performance information demonstrates why the program made a difference.
- Balanced** A representative yet clear picture of the full range of performance is presented, which does not mislead the reader.

**Reliability**

- Accurate** The performance information adequately reflects the facts.

These criteria were developed specifically for the assessment. The Canada Revenue Agency has acknowledged that they were suitable for the assessment.

**More information on the criteria is available on our Web site at**

[http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/other.nsf/html/200310frpi\\_e.html](http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/other.nsf/html/200310frpi_e.html)



## Our 2005-2006 Results

### Introduction

No other public organization touches the lives of more Canadians on a daily basis than the Canada Revenue Agency (CRA). The CRA exercises its mandate within a framework of laws enacted by Parliament as well as by provincial and territorial legislatures.

Under its mandate, the CRA has two strategic outcomes:

- taxpayers meet their obligations and Canada's revenue base is protected; and
- eligible families and individuals receive timely and correct benefit payments, contributing to the integrity of Canada's income security system.

Through the administration of legislation and various tax collection agreements, the CRA collects taxes annually on behalf of Canada and its provincial and territorial governments (except Quebec) and certain First Nations. In addition, pursuant to agreements with provinces, territories, and other government departments, the CRA delivers income-based benefits, credits, and other services that contribute directly to the economic and social well-being of Canadians.

### Our priorities

The *CRA Act* requires us to report annually against the objectives set out in our Corporate Business Plan. The strategic priorities set out each year in our plan are developed in response to identified risks, and are established to maintain and—over time—improve the results we achieve related to our strategic outcomes.

The CRA's *Corporate Business Plan 2005-2006 to 2007-2008* established four strategic priorities:

- tax integrity,
- service to Canadians,
- business sustainability, and
- trust and integrity.

### Tax Integrity

We implemented measures in 2005-2006 to increase our understanding of non-compliance generally and to address the identified risks of aggressive tax planning, the underground economy, and Goods and Services Tax/Harmonized Sales Tax (GST/HST) fraud. As well, we reallocated resources from lower priority areas to ensure that these higher risk areas were addressed. Further details concerning these three high risk areas can be found beginning on page 53 in our Reporting Compliance program activity section.

In addition, our assessment of key risks identified multiple compliance issues with respect to inventories of non-filers, employer non-compliance, and past performance in the resolution of tax debt. Our achievements during 2005-2006 related to this high risk area are detailed in our Filing and Remittance Compliance program activity discussion (page 44).

### Service to Canadians

The service agenda is a top priority of the Government of Canada; quality service is the foundation for enabling taxpayers to meet their obligations, thereby fostering compliance. Since enhancing service is critical to the achievement of our tax compliance and benefit delivery objectives, building on our service track record is a key priority for us.

In furtherance of our strategy to increase taxpayer self-service, we continued during 2005-2006 to change our approach to in-person service by providing agent-assisted service by appointment for taxpayers with complex enquiries and for those not able to use the available self-serve services. This approach will ensure that the right agent is available to meet taxpayer needs. In addition, our agents are taking an active role in educating and assisting taxpayers who come to our offices about how to use our electronic



services, which complement our telephone and in-person enquiry services.

Details concerning our achievements during 2005-2006 related to this priority are discussed in our Client Assistance (page 33) and Assessment of Returns and Payment Processing program activity discussions (page 38).

## Business Sustainability

This priority was established to ensure that we have the capacity to continue to deliver tax services and benefit programs activities at the level of service expected by taxpayers and benefit recipients. Since the management of the issues related to this priority span the entire CRA, details on our achievements related to this priority in 2005-2006 are included in our discussion of Corporate Services on page 64.

## Trust and Integrity

This priority is of special importance to the CRA due to the extent of our public dealings; our collection, accounting, and disbursement of public funds; and the critical place of trust and fairness in supporting the integrity of Canada's tax and social systems. Like Business Sustainability above, we manage issues related to this priority at the corporate level in the CRA. Page 66 in our Corporate Services section provides an overview of our achievements during 2005-2006 in this regard.

## Reporting Our Results

This *CRA Annual Report to Parliament 2005-2006* provides a comprehensive reporting of our results

through the use of identified measures. Our assessment of these results is presented in a structured way in accordance with our Strategic Planning and Reporting Framework, illustrated on page 15. This framework is based on the Management, Resources and Results Structure (MRRS) established by the Treasury Board of Canada Secretariat on April 1, 2005.

This framework organizes our discussions into two levels. First, we use our strategic outcome measures to structure the discussion of the results we achieved related to our two strategic outcomes. Links are also made to the corresponding program activity section, where more detail is provided on key results achieved at the program activity level in support of our strategic outcomes.

Second, beginning on page 32, we structure our discussion by program activity—reporting against each of our expected results—and rate our achievements against the key indicators and targets set out in our *Corporate Business Plan 2005-2006 to 2007-2008*. We also reinforce the linkage between each program activity and the strategic outcome to which it contributes.

In addition to focusing on our strategic outcomes and supporting program activities, to complete the picture we are introducing a new section devoted to CRA governance (page 69). This section highlights the achievements of our Board of Management and explains how these achievements have had an impact on our results.



## Strategic Planning and Reporting Framework

### Mission

To administer tax, benefits and related programs and to ensure compliance on behalf of governments across Canada, thereby contributing to the ongoing economic and social well-being of Canadians<sup>1</sup>

### Strategic Outcomes

#### Tax Services

Taxpayers meet their obligations and Canada's revenue base is protected – page 17

#### Benefit Programs

Eligible families and individuals receive timely and correct benefit payments, contributing to the integrity of Canada's income security system – page 28

### Strategic Outcome Measures

Filing Compliance – page 19

Payment timeliness – page 30

Registration Compliance – page 20

Benefit payments are correct – page 30

Remittance Compliance – page 22

Provinces, territories and other government departments rely on the CRA as a key service provider - page 30

Reporting Compliance – page 24

### Program Activities

Client Assistance (PA1) – page 33

Benefit Programs (PA6) – page 58

Assessment of Returns and Payment Processing (PA2) – page 38

Filing and Remittance Compliance (PA3) – page 44

Reporting Compliance (PA4) – page 49

Appeals (PA5) – page 54

### Expected Results

Clients receive timely, accurate, and accessible information – page 34

Benefit recipients receive timely, accurate, and accessible information – page 59

Assessment and payment processing are timely and accurate – page 39

Eligibility determination and payment processing are timely and accurate – page 59

Non-compliance is identified and addressed – pages 39, 45, and 50

Non-compliance is identified and addressed – page 59

Tax debt is resolved on a timely basis and is within targeted levels – page 45

Taxpayers receive an impartial and timely review of contested decisions – page 55

### Corporate Services (PA7) – page 64

Human Resources

Finance and Administration

Information Technology

Public Affairs

Agency Management

Corporate Audit and Program Evaluation

Policy and Intergovernmental Affairs

<sup>1</sup> Our mission statement was adjusted in early 2006 to align with the Agency 2010 vision introduced in our *Corporate Business Plan 2006-2007 to 2008-2009*.



## Rating our results

We use qualitative and quantitative indicators to determine the results achieved toward our strategic outcomes and expected results. Survey results, statistical sampling, and operational data inform our assessments. Although we have made progress in developing robust indicators for each of our strategic outcome measures and expected results, we need to make some of them more concrete and measurable. In these cases, we use the best information we have to make our assessment.

We also rate our strategic results and those of our program activities in terms of whether the targets identified in our *Corporate Business Plan 2005-2006 to 2007-2008* were met, mostly met, or not met. The table below, Results Ratings, defines these terms.

Where additional indicators are needed to fully report on our strategic measures or our expected results, they have been included.

Our targets identify the percentage or degree of expected attainment of a performance level. Targets are established by CRA management through analysis of operational realities and infrastructure, historical performance, the complexity of the work involved, and the expectations of Canadians. Generally speaking, where targets are numeric in nature, they are listed beside each indicator; otherwise (e.g., where we are monitoring a trend), we have considered targets to be not applicable (N/A). Where results for an indicator are not available for 2005-2006, the indicator has been marked as such ('n/a') and explained with a footnote.

### Results Ratings

Results Ratings	
<b>Met</b>	Our results <b>met</b> our expectations.
<b>Mostly met</b>	While the results <b>met most</b> of our expectations <b>some gaps</b> exist.
<b>Not met</b>	<b>Significant gaps</b> exist in results and <b>most or key expectations were not met</b> .

Our data quality ratings are provided to indicate whether our assessments are based on good, reasonable, or weak data (see definitions below). Generally, our data collection systems provide reliable information.

### Data Quality Ratings

Data Quality Ratings	
<b>Good</b>	Results rating based on management judgment <b>supported by an appropriate level of accurate information</b> (including management estimates) obtained from reliable sources or methods.
<b>Reasonable</b>	Results rating based on management judgment <b>supported, in most cases, by an appropriate level of accurate information</b> (including management estimates) obtained from reliable sources or methods.
<b>Weak</b>	<b>Significant gaps in robustness of results information</b> ; results rating based on management judgment <b>supported by entirely or predominantly qualitative information</b> from informal sources or methods.



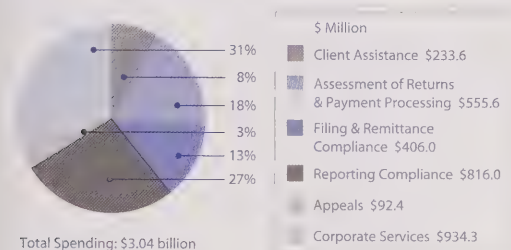
## Achieving Our Tax Services Strategic Outcome

### Taxpayers meet their obligations and Canada's revenue base is protected

In Canada, taxes pay for virtually all public goods and services that enhance our quality of life. For this reason, ensuring that taxpayers meet their obligations and protecting Canada's revenue base is our primary focus. We administer income tax programs for governments across Canada and sales tax for three provinces. We also verify taxpayer income levels in support of a wide variety of federal and provincial programs, ranging from student loans to health care initiatives.

In 2005-2006, spending for Tax Services totalled \$3.04 billion (35,905 full-time equivalents [FTEs]).

**Figure 1** Spending for Tax Services



#### Data quality: Good

The CRA is not alone in ensuring that taxpayers meet their obligations and protecting the revenue base. We are aided by legislation that reduces the risks of non-compliance; for example, the *Income Tax Act* requires employers to withhold and remit deductions at source. Financial institutions offer convenient, accessible services that enable taxpayers to receive and deposit refunds and remit tax payments on time. We also work with international tax administrations and organizations to share expertise and research results, and to discuss emerging compliance issues.

### Our approach to achieving this strategic outcome

Canada's tax laws set out taxpayers' obligations; the CRA's fundamental objective and approach to tax administration is to have individuals and businesses comply with their obligations without our intervention. The underlying belief is that most individuals and businesses are willing to comply by correctly self-assessing their tax situation. Therefore, we carry out program activities to proactively provide taxpayers with the information and forms they need—and offer a wide variety of accessibility options for filing and remitting—to allow them to comply with their tax obligations.

Compliance with Canada's tax laws brings with it the obligations to:

- file returns on time;
- register as required under the law in specific circumstances (for example, for the GST);
- pay all amounts when due; and
- report complete and accurate information to determine tax liability.

Non-compliance occurs when any of these obligations are not met. The CRA carries out program activities both to promote compliance and to identify, correct, and deter non-compliance.

To promote compliance, we reach out to communities to raise their awareness of tax administration and to enhance the level of tax knowledge. We provide high quality information at an early stage, using multiple formats for publications and forms, aligning information with the target audience, and continually improving our information services. We respond—primarily by telephone, but also in person or in writing—to enquiries on the filing and status of tax returns and refunds; explain assessment notices; and answer tax questions. Our comprehensive Web site provides individuals with dependable information. Our approach to promoting compliance is aligned



with the Government of Canada's Service Vision for Canadians, and includes our work on citizen-focused service standards (see 'Schedule C' on page 79 for a complete list of our public service standard results for 2005-2006).

The availability of a dispute resolution process is integral to our tax administration. It fosters confidence in the fairness of our self-assessment system, which encourages taxpayers to meet their obligations. When taxpayers do not agree with us on a tax or penalty matter, they are entitled to a formal, objective review of their file. Less than 0.3% of the approximately 30 million income tax and commodity returns filed annually are ever appealed and, of those, we resolve most administratively (i.e., without resorting to the courts). Details on our dispute resolution activities are found on page 54.

Our program activities to identify, correct, and deter non-compliance are designed to protect Canada's revenue base and ensure that Canadians pay their required share of taxes. We have in place a robust set of checks and balances that include both preventive and detective controls, notably:

- source deductions;
- third-party information slip and document matching;
- risk profiling and scoring;
- compliance research;
- examination;
- audits; and
- investigations.

We also have an active collections program to obtain payment of tax debt.

Our achievements related to all of our program activities are discussed in detail beginning on page 32.

We measure and assess our results against our Tax Services strategic outcome under four headings that equate to the broad categories of taxpayer obligations:

- **Filing Compliance** indicators estimate the proportion of taxpayers that file their returns on time;
- our **Registration Compliance** indicator estimates the proportion of Canadian businesses that have registered as required by law to collect the GST/HST;
- **Remittance Compliance** indicators estimate the proportion of taxpayers that paid amounts due on time; and
- **Reporting Compliance** indicators contribute to our assessment of the degree to which taxpayers report complete and accurate information to allow for the determination of their liability for tax.

Compliance is sensitive to many factors, such as perception of government, values held by society, the economy, legislation, as well as the public's perception of our tax system. As such, the results achieved against our strategic outcome measures not only demonstrate the effectiveness of our approach to fostering compliance with tax laws, but also reflect the willingness of taxpayers to meet their obligations without our intervention.

The following sections discuss the results achieved in 2005-2006 for our key strategic outcome indicators. Additionally, we have included a brief explanation of what we do to facilitate these results, and what we do to address non-compliance. In both cases, links are made to the relevant program activity sections later in this report where further details can be found concerning our achievements in 2005-2006 against our expected results.



## Filing Compliance – Rates of filing on time without direct intervention by the CRA

		Performance rating	Data quality
	2005-2006	Met	Good
	2004-2005	Met	Good

## Our Indicators

- ✓ Individuals<sup>1</sup>
- ☑ Corporations<sup>2</sup> – taxable incorporated businesses
- ✓ Businesses<sup>3</sup> – GST/HST returns
- ✓ Employers – T4 returns

Target	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
90%	93.1%	92.6%	92.6%	92.8%
90%	87.2%	87.1%	86.0%	85.9%
90%	91.6%	92.0%	92.6%	91.8%
90%	96.4%	96.5%	94.5%	94.5%

<sup>1</sup> This estimate uses census data from Statistics Canada.

<sup>2</sup> Source: CRA T2 corporate tax database.

<sup>3</sup> Prior year figures have been restated as a result of improved estimates.

✓ Met

☑ Mostly Met

✗ Not Met

As the basis for establishing each filer's tax liability, a tax return is the first and most important step in the compliance process.

In 2005-2006, more than 90% of individuals, GST registrants, and employers and almost 86% of taxable corporations filed tax returns on time.

## Individuals

Our 2005-2006 estimates show that 92.8% of all Canadian individuals 18 years of age and older filed an individual return on time for the 2004 tax year. This result met our 90% expectation. The rate of individual filing compliance is especially important given that individuals make up a large proportion of Canada's tax base.

## Corporations

Of an estimated 1.5 million incorporated Canadian businesses, almost 86% of taxable corporations filed an income tax return on time during 2005-2006, which continues to be a few percentage points short of our 90% goal. For this reason, we consider this result to have mostly met our expectation.

It is notable that the timely filing of income tax returns by taxable corporations is on a slight downward

trend. We are taking steps to assess the impact of this trend and to identify any possible causes for it.

## GST Registrants

The trend in timely filing of GST/HST returns by businesses remains essentially unchanged from prior years. In 2005-2006, we again met our 90% expectation when an estimated 91.8% of GST/HST returns were filed on time.

## Employers

In 2005-2006, 94.5% of employers filed their T4 returns on time, an estimate that is unchanged from last year and well within our 90% expectation.

## Facilitating timely filing compliance

While we recognize that taxpayers are motivated by multiple factors to file their returns, we believe the rates of filing compliance are positively affected by access to information and tools that encourage taxpayers to meet their obligations. We work hard to identify ways to simplify the filing process while ensuring that essential information is collected; we consider the continued growth in the popularity of our electronic filing options this past year as evidence of the success of our approach (see 'Electronic Processing' on page 41).



For more details on how our actions helped taxpayers comply with their filing obligations in 2005-2006, please refer to the results discussed beginning on page 33 relating to our Client Assistance (PA1) and on page 38 concerning our Assessment of Returns and Payment Processing (PA2) program activities.

## Addressing filing non-compliance

We use filed returns to determine tax owing; entitlement for benefits; and for broader purposes,

such as tax policy development and reporting on Canada's economic progress. For these reasons, filing compliance is vital.

When taxpayers do not file a return, we use a variety of data sources to identify high-risk non-filer cases based on potential for revenue loss. More details regarding our Non-Filer Program are on page 47.

## Registration Compliance – Rates of registration for the GST/HST

		Performance rating	Data quality
<b>2005-2006</b>	<b>Mostly Met</b>	<b>Good</b>	
2004-2005	Mostly Met	Good	

### Our Indicators<sup>1</sup>

- ☒ Canadian businesses<sup>2</sup>

Target	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
90%	84.6%	86.6%	88.8%	89.5%

<sup>1</sup> We are developing compliance indicators for both registered charities and registered plans.

<sup>2</sup> This estimate uses data from Statistics Canada.

✓ Met

☑ Mostly Met

✗ Not Met

Like individuals who obtain a social insurance number through Service Canada, organizations subject to specific provisions of the law must register their businesses. Registration—and assignment, where applicable, of a Business Number—allows us to identify the organization and establish its compliance profile (including its liability to pay tax).

Registration with the Canada Revenue Agency can be divided into two<sup>1</sup> major categories:

- registration for corporations and for businesses required (or qualified<sup>2</sup>) to collect and remit the

goods and services tax—and, where applicable, the harmonized sales tax—and receive available input tax credits; and,

- registration of qualifying organizations such as charities or pension and other deferred income plans pursuant to specific provisions of the *Income Tax Act*.

Our estimate of nearly 90% indicates that a high degree of GST/HST registration compliance was achieved in 2005-2006.

1. There is no risk related to registration compliance in regard to businesses (including corporations) for income tax purposes.
2. Generally speaking, businesses are not required to register under the *Excise Tax Act* if, for example, their annual revenues do not exceed \$30,000. Regardless of whether they may have taxable sales of less than \$30,000, certain businesses engaged in GST/HST taxable activities may choose to voluntarily register for GST/HST, thus enabling them to benefit from the input tax credits.

## Canadian businesses

Although we came very close to achieving our 90% target for GST/HST registration compliance in 2005-2006, our assessment is that we mostly met our expectation. We are encouraged, however, by the upward trend in our estimated results over the past four years.



## Facilitating registration compliance

As with filing compliance, we believe the rates of registration compliance are positively influenced by access to the information and tools—such as those available on our Web site—that allow taxpayers to meet their registration obligations. The performance results discussed beginning on page 33 for our Client Assistance (PA1) and on page 38 for our Assessment of Returns and Payment Processing (PA2) program activities demonstrate how our actions in 2005-2006 influenced businesses to comply with their registration obligations.

## Addressing registration non-compliance

Registration non-compliance occurs when businesses required to collect and remit GST/HST do not register. Using a variety of identification techniques (such as community visits), our Non-Registrant Program seeks to ensure that all those who are required to register for the GST/HST meet their obligations. Information concerning this activity is on page 47.

## Registered Charities

Charities receive tens of billions of dollars annually in donations from individuals and organizations. Audits of registered charities have revealed that most charities are complying with the *Income Tax Act*,

although some charities erred because they misunderstood the requirements of the law. In a few cases, the contraventions were so serious they resulted in the revocation of the registered charitable status of the organizations involved. These findings—along with recent developments such as the passing of the *Charities Registration (Security Information) Act*—have resulted in a move to develop compliance indicators for registered charities. We will report on these indicators within the next few years.

Our telephone service activities related to registered charities are discussed on pages 35 and 36.

## Registered Plans

Registered plans are important economic, fiscal, and social instruments that benefit millions of Canadians by permitting deferral of tax on savings for retirement and post-secondary education. To better monitor this industry and more accurately report on the \$1.25 trillion currently invested and tax-deferred in the various registered plans, we are developing compliance indicators on which we will report in the future.

Results related to our public service standards for specific registered plans activities can be found on page 79.



## Remittance Compliance – Rates of timely payments without direct intervention by the CRA

		2005-2006 2004-2005	Performance rating Mostly Met Met	Data quality Good Good	
Our Indicators					
	Target	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
✓ Individuals	90%	93.1%	94.3%	93.2%	93.1%
✓ Taxable corporations	90%	93.1%	91.0%	90.7%	88.7%
✓ Businesses that collected GST/HST <sup>1</sup>	N/A	2.5 million collected \$44 billion	2.6 million collected \$44 billion	2.7 million collected \$47 billion	2.8 million collected \$52 billion
✓ Employers <sup>2</sup>	90%	90.4%	90.5%	89.2%	88.7%
✓ Trend in ratio of outstanding tax debt to gross cash receipts	N/A	5.31%	5.54%	5.43%	5.62%

<sup>1</sup> Businesses based in Quebec register with the *Ministère du Revenu du Québec*, which administers GST on behalf of the CRA and remits the net amount due to the CRA.

<sup>2</sup> Prior year figures have been restated as a result of improved estimates.

✓ Met

✓ Mostly Met

✗ Not Met

In 2005-2006, the CRA collected almost \$330 billion, the large majority of which came from:

- individuals and corporations that made income tax payments;
- businesses that collected and remitted GST/HST; and
- employers that deducted and remitted at-source on behalf of their employees.

Although almost all reported taxes were paid on time, approximately \$500 million was added to our total tax debt inventory in 2005-2006, bringing the total to \$18.5 billion.

In 2005-2006, more than 90% of individuals and almost 89% of employers remitted payments on time, while nearly 89% of remittances from taxable corporations were made on time.

## Individuals

For remittances not deducted at source, our estimates show that 93.1% of individual filers paid on time for the 2005 tax year, thereby meeting our target.

## Corporations

Among taxable corporations, we estimate that 88.7% of total reported taxes were remitted on time, indicating high levels of compliance in this sector and mostly meeting our target.

As with the filing of income tax returns, timely remittances by taxable corporations is on a slight downward trend. We are taking steps to assess the impact of this trend and to identify any potential causes for it.

## GST Registrants

Businesses are also an important contributor to the level of remittance compliance in their collection and remittance of GST/HST. In 2005-2006, businesses collected almost \$52 billion in GST/HST, which represents a significant portion of the total amount of tax collected during the same period.

Although this figure does not directly demonstrate the level of remittance compliance by businesses, the generally consistent upward trend in numbers of businesses registered and the total collected provides assurance that businesses are remitting GST/HST as required by law. The limitations of our current automated system do not allow us to estimate



remittance compliance for this revenue stream; we anticipate that we will be better able to measure GST/HST remittance compliance within the next few years when our GST redesign initiative is completed.

## Employers

We estimate that, in 2005-2006, almost 89% of employers remitted the taxes they withheld on behalf of their employees by the due date. This estimate is slightly less than our 90% goal and mostly met our expectation.

Employers play a vital role in maintaining remittance compliance among the large number of individual taxpayers by:

- making payroll deductions,
- remitting amounts that are deemed “in trust for the Receiver General for Canada,” and
- reporting employment-related earnings to the government.

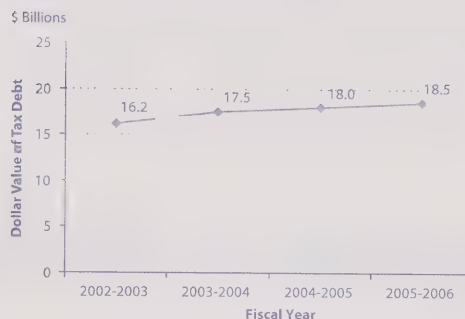
Of the total collected by the CRA last year, approximately 56% was remitted by employers through source deductions. Since remittances held in trust by employers are key to Canada’s revenue base, the slight downward trend in remittance compliance by employers is of concern to us. We are currently assessing the impact of this trend and investigating ways to identify possible causes for it.

## Ratio of Outstanding Tax Debt to Gross Cash Receipts

While we do not establish a target for the ratio of tax debt to gross cash receipts, it is a useful trend indicator. In 2005-2006, this ratio increased slightly to 5.62% from the 5.43% level in the previous year, which mostly met our expectation.

In recent years, our tax debt inventory has seen an annual rise, reaching \$18.5 billion in 2005-2006 (Figure 2). The continued growth in our tax debt inventory was identified as a key compliance risk area within our Tax Integrity priority in our *Corporate Business Plan 2005-2006 to 2007-2008*.

**Figure 2** Total Tax Debt Inventory



**Data quality:** Good

Despite the fact that we experienced year-over-year increases in production and cash collections, as well as a decrease in the Allowance for Doubtful Accounts (ADA) rate (see page 125 for more information on the ADA), these trends are cause for concern at the CRA. As discussed beginning on page 44, stemming the growth in tax debt is a goal of the CRA.

## Facilitating timely remittance compliance

Along with the penalty and interest provisions of the various pieces of legislation administered by the CRA, we believe remittance compliance rates are influenced in a positive way by our initiatives to provide taxpayers with the increased convenience of—and accessibility to—electronic payment technology.

The performance results discussed beginning on page 38 relating to our Assessment of Returns and Payment Processing (PA2) program activity demonstrate how our actions in 2005-2006 helped taxpayers comply in a timely manner with their remittance obligations.

## Addressing remittance non-compliance

Remittance non-compliance occurs when taxes owed are not paid when they become due. In 2005-2006, less than 3.5% of all assessed taxes were referred to our Accounts Receivable Program for collection action. Information concerning this program can be found on page 46.



On August 1, 2005, we became responsible for the collection of debts owed to various programs of Social Development Canada and Human Resources and Skills Development Canada. We recently launched our Revenue Collections Business Transformation

Initiative to better position the CRA to integrate the collections workloads of other government departments. Over the past year, we improved our computer systems and developed a framework for researching our remittance compliance data.

## Reporting Compliance

		2005-2006		Performance rating	Data quality
		2004-2005	Met	Met	Reasonable
Our Indicators					
	Target	2002	2003	2004	2005
✓ Trend in growth in personal income reported to the CRA compared to personal income estimated by Statistics Canada	Tracks favourably	Yes	Yes	Yes	n/a
✓ Trend in growth in net GST collected compared to retail sales and personal expenditures	Tracks favourably	Yes	Yes	Yes	Yes
✓ Trend in percentage of total cash receipts resulting from deductions at source by employers and third-party reporting	N/A	77.4%	76.7%	74.7%	74.3%
✓ Fiscal impact of CRA compliance activities	\$7.2 billion	\$9.2 billion	\$10.2 billion	\$10.2 billion	\$10.4 billion
☑ Compliance rate for individuals reporting key tax credits and deductions not subject to third-party reporting	90%	91.1%	89.9%	88.9%	87.9%
✓ Prepayment compliance rate for GST/HST refund claims	90%	N/A	92.7%	92.6%	92.2%

✓ Met    ☑ Mostly Met    ✗ Not Met

Canadian taxpayers are required to self-assess and report their tax obligations to the CRA. This means reporting all taxable income and other information required under the law. It also means claiming only allowable expenses, deductions, and credits in determining one's tax liability.

Based on the results discussed earlier related to filing registration, and remittance compliance, it is our overall assessment that the majority of Canadian individuals and businesses continued to participate voluntarily in Canada's tax system and to meet their obligations in 2005-2006.

Our Compliance Measurement Framework (CMF) is a tool we use to monitor and measure compliance in order to evaluate and refine our approaches to addressing compliance issues. Included in the CMF are indicators that are derived from a variety of external and internal sources, such as macro indicators and the results from program activities.

Our assessment is that, for the vast majority of Canadians, the incidence and magnitude of non-compliance are relatively low, although in total it is financially significant.

In addition to the important indicators for filing, registration, and remittance compliance discussed earlier, other examples of key indicators in the Compliance Measurement Framework are discussed below.

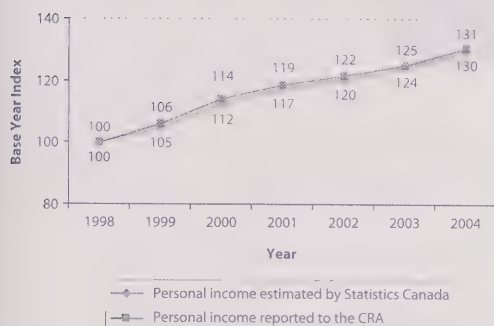
### Macro indicators

Macro economic analyses are performed by the CRA to evaluate reporting compliance trends and to determine whether the trends in economic data may give an early indication of a change in the levels of compliance. For example, personal income reported to the CRA tracks favourably relative to personal income estimated by Statistics Canada (Figure 3) and



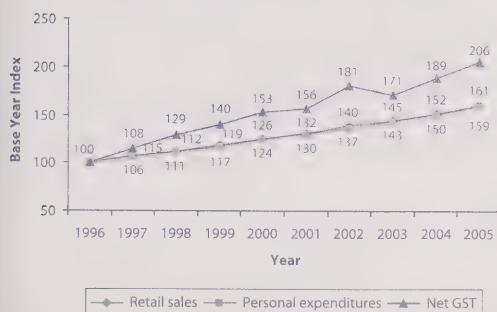
net GST/HST collected tracks consistently with retail sales and personal expenditures on goods and services (Figure 4).

**Figure 3** Growth in Personal Income Reported to the CRA Compared to Personal Income Estimated by Statistics Canada (1998 = 100)



**Data quality: Good**

**Figure 4** Growth in Net GST Collected Compared to Retail Sales and Personal Expenditures (1996=100)



**Data quality: Good**

### Percentage of total cash receipts resulting from deductions at source by employers and third-party reporting

Canada's tax administration system is greatly aided by employers—who are responsible for a significant portion of the total tax collected by the CRA—and other third-party reporting. Both play a vital role in maintaining compliance among the 25 million Canadian individual taxpayers. Our estimates show that about 74% of total cash receipts in 2005-2006 resulted from deductions at source by employers and

third-party reporting. These estimates, coupled with the results of our post-assessment tax review programs (page 42), give us confidence that there is a high level of reporting compliance related to income from employment and other sources subject to third-party reporting.

### Individuals reporting key tax credits and deductions not subject to third-party reporting –

Our analysis of tax returns for individuals shows that the majority of claims for key deductions and credits not subject to third-party reporting are correct, as demonstrated by our random samples conducted through our Processing Review Program. The reporting compliance levels for this indicator, however, have been declining over the past number of years (Figure 5). To address this issue with appropriate measures, studies are being conducted to determine possible reasons for the decline (for example, whether the change is attributable to specific deductions and credits, differences in taxpayer characteristics, or is a general increase in non-compliance).

While we continue to analyze the potential reasons for the rising incidence of taxpayer errors, we consider these results to have mostly met our expectation of a 90% reporting compliance rate for the Processing Review Program.

**Figure 5** Estimated Rate of Individual Income Tax Non-Compliance



**Data quality: Good**

### GST/HST Prepayment Compliance Rate –

GST/HST fraud is one of the key compliance risks identified under our tax integrity priority in our



Corporate Business Plan (see page 13). In response to this risk, we put in place our GST/HST Prepayment Program to:

- identify credit returns that have a high risk of reporting non-compliance prior to payment;
- review these claims individually; and
- decide to either approve the claim without further review or to assign it for prepayment audit.

The results of this program are demonstrated by using the GST/HST prepayment compliance ratio, which is the percentage of GST/HST refunds approved per total GST/HST refunds claimed. We use this percentage as an indicator of the degree to which registrants are meeting their legislated reporting obligations.

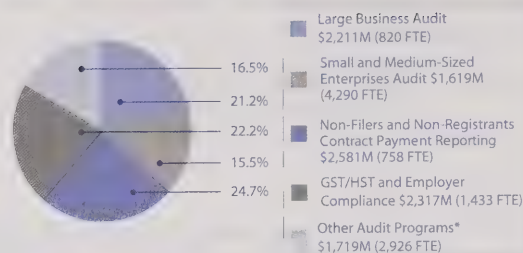
For the 2004 tax year, registrants achieved a GST/HST prepayment compliance rate of 92.2% against our target of 90%, which is consistent with results achieved in previous years.

### Fiscal Impact

While the above indicators inform our assessment that reporting non-compliance is generally at relatively low levels, the results of our program activities discussed on pages 48 and 52 demonstrate that such non-compliance is, in total, financially significant. In 2005-2006, our programs to address reporting non-compliance identified a total fiscal impact of over \$10.4 billion<sup>3</sup> (Figure 6). This total exceeded our estimate of \$7.2 billion for 2005-2006.

3. We recognize that a portion of our fiscal impact results will be overturned on appeal or will be uncollectible.

**Figure 6** Total Fiscal Impact



**Data quality:** Good

\* Other Audit Programs include tax avoidance, international tax programs, tax incentives, and investigations.

### Facilitating reporting compliance

Through activities such as outreach, we aim to ensure that the reporting of taxes is as straightforward and convenient as possible, in order to foster high levels of reporting compliance and assist taxpayers in meeting their obligations under the law. The performance results discussed beginning on page 33 relating to our Client Assistance program activity (PA1) provide further details regarding how our actions in 2005-2006 helped taxpayers comply without further intervention on our part, with their reporting obligations.

### Addressing reporting non-compliance

Non-compliance with reporting requirements takes many forms, ranging from errors and unintentional omissions to wilful tax evasion; a small minority of people will choose not to comply with the law. We manage our approach to non-compliance through a range of different programs tailored to the characteristics of specific groups. The CRA carries out preventative and detective activities using a mix of compliance tools to protect the revenue base from non-compliance. Depending on the nature of the non-compliance, our approach may involve outreach, audits, enforcement, or a combination of these elements.



Three of our program activities discuss actions taken in 2005-2006 to identify and address non-compliance:

- Assessment of Returns and Payment Processing (PA2) on page 38;
- Filing and Remittance Compliance (PA3) on page 44; and
- Reporting Compliance (PA4) on page 49.

## Conclusion

The results we have achieved in 2005-2006 against our strategic outcome measures for filing, registration, and remittance compliance lead us to conclude that the majority of Canadian individuals and businesses continued to participate voluntarily in Canada's tax system and to meet their obligations this past year.

The reporting compliance results we have achieved in 2005-2006 provide the foundation for our overall assessment that, for the vast majority of Canadians, the incidence and magnitude of non-compliance are relatively low, although in total it is financially significant. Based on this assessment, we conclude that the CRA in 2005-2006 met its strategic outcome: ***Taxpayers meet their obligations and Canada's revenue base is protected.***

The strong performance against our tax-related program activities discussed beginning on page 33 lends additional support to our conclusion that the CRA promoted compliance with taxpayer obligations and protected Canada's revenue base in 2005-2006.



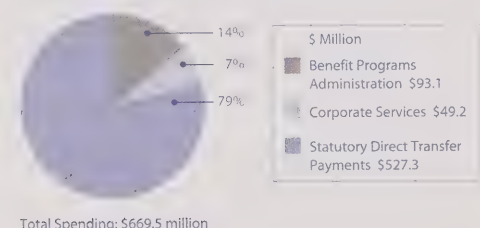
## Achieving Our Benefit Programs Strategic Outcome

Eligible families and individuals receive timely and correct benefit payments, contributing to the integrity of Canada's income security system

With the introduction of the Goods and Services Tax Credit program in 1989, and the Child Tax Benefit program in 1993, the CRA became the federal delivery agent for non-taxable, income-based benefits and credits to individuals and families.

Spending for Benefit Programs in 2005-2006 totalled \$669.5 million (1,677 FTEs).

**Figure 7** Spending for Benefit Services



**Data quality:** Good

### Our approach to achieving this strategic outcome

Our work in achieving our strategic outcome plays an important role in the efforts of federal, provincial, and territorial governments to provide support to families and children and to help reduce the depth of child poverty. In addition to the Disability Tax Credit, under which entitlements are delivered at the time of processing individual tax returns rather than as direct cash payments, the CRA currently administers three federal programs that issue benefit payments:

- the Canada Child Tax Benefit (CCTB);
- the GST/HST credit; and
- Children's Special Allowances (CSA).

In addition, our mandated flexibilities as an agency and the adaptability of our systems enable us to leverage our federal delivery infrastructure to administer a range of ongoing benefits, one-time payment programs, and other services on behalf of provinces and territories.

We believe Canadians are more likely to access benefit programs if they are informed about them and clearly understand what they need to do to meet eligibility requirements and receive their entitlements. The CRA provides benefit recipients with information, tools, and services that are accessible through a variety of channels. By doing this, we enable recipients to give us the information we need to register them on our benefit rolls and help to ensure that they receive timely and accurate benefit payments.

We use a variety of communication tools to attempt to maintain awareness of program requirements and take-up. Our most important vehicle is the CCTB application form; it is available on our Web site and it is also intended to be included in the kits that hospitals across the country give to new parents.

Ensuring timely and correct payments for millions of recipients, based on the accurate determination of program eligibility takes continuous planning and effort; it is not automatic. Changes to our payment processing systems are thoroughly planned, monitored and tested before implementation. New or revised programs are carefully negotiated with program owners to ensure that their requirements can be accomplished without interrupting existing program delivery commitments.

It is important that the payments we issue be timely and correct. For some recipients, tax-free benefit payments make up a substantial portion of their monthly income. For example, although the CCTB was paid to over 80% of families as of June 2005, the maximum annual benefit goes only to those with net income below \$21,480. Over 933,000 families—almost



29% of all families receiving the CCTB—receive the maximum benefit. For these low-income families, receiving the expected payment on time (on the 20<sup>th</sup> of each month) is essential if immediate household expenses are to be paid.

We believe that the majority of potential recipients apply for benefit programs only when they are likely to qualify. To ensure this is so, we conduct review activities to verify that benefits and credits are issued only to recipients who are eligible for them, and that they receive the correct amounts in accordance with applicable legislation.

Our validation work targets accounts that have been identified as high-risk for potential overpayments—for example, where we note inconsistencies in reported marital status or other information in our records. By reviewing 5% of CCTB accounts, we demonstrate a credible enforcement presence to benefit recipients. We devote resources to further developing our techniques and monitoring tools to better select accounts for review, with a view both to recouping overpayments and identifying instances where benefits have been underpaid. We continue to improve our knowledge of non-compliance and our ability to target areas of highest risk.

When our efforts are successful, eligible recipients can count on receiving the right benefit at the right time, and on knowing where the benefit came from and why.

In using the federal delivery infrastructure to administer a range of services on behalf of provinces and territories, our objectives are to improve service and eliminate duplication. For example, parents need to file only one application to be considered for income-based child benefits from both levels of government. Individuals need only “tick the box” when they complete their annual tax and benefit return to be considered for sales tax credits offered from both levels of government. Our aim is to maintain current programs and services administered for provinces, territories, and other government departments and expand them, where feasible.

For these reasons, our strategic outcome for Benefit Programs and the measures we employ to evaluate our success focus on the timeliness and correctness of the payments we issue, as well as on the contribution we make to provinces and territories as a key service provider.

## Benefit Programs Strategic Outcome Measures

			Performance rating		Data quality
	2005-2006	2004-2005	Met	Met	Good
<b>Our Indicators</b>					
	Target	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
<b>Payment Timeliness</b>					
✓ Benefit payments are issued on time	99%	99.9%	99.9%	99.8%	99.9%
<b>Benefit payments are correct</b>					
✓ Families receive the proper CCTB entitlement	95%	94.1%	95.5%	93.2%	95.1%
<b>Provinces, territories and other government departments rely on the CRA as a key service provider</b>					
✓ Number of programs and services administered	N/A	46	51	58	66
✓ Met <input checked="" type="checkbox"/> Mostly Met      ✗ Not Met					



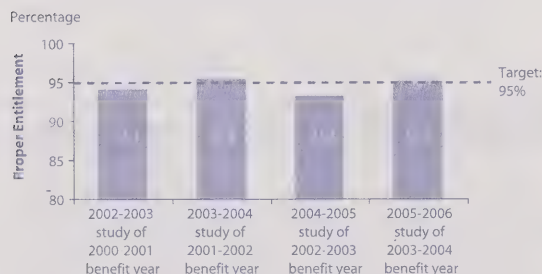
## Payment timeliness

We know the importance of the payments we make to millions of recipients each month. To maintain our strong performance in payment issuance, our processes are designed with safeguards and checkpoints to contain the risks of delays or interruptions. These processes have allowed us to issue over 99.9% of payments on time under the CCTB, GST/HST credit, and the various provincial and territorial programs that we administer, meeting our target for 2005-2006 of 99%.

## Benefit payments are correct

To contribute to the fairness and integrity of Canada's tax system, we work to ensure that individuals and families receive the proper entitlement—no more and no less. Based on the annual random sample of accounts we conduct to measure overall benefits compliance with program legislation, we estimate that approximately 95.1% of CCTB accounts had complete and accurate payment and account information in 2003-2004 (the benefit year of our most recent study) meeting our target of 95% (Figure 8)<sup>4</sup>.

**Figure 8** Percentage of Families Receiving Proper Entitlement, Based on Random Sample



**Data quality:** Good

We also conduct validation work which targets accounts that have been identified as high-risk. In 2005-2006, 62.2% of accounts selected for review were adjusted, exceeding our target of 50%. The results of

our validation and controls program are discussed in detail on page 62.

## Provinces, territories and other government departments rely on the CRA as a key service provider

In 2005-2006, in addition to the four federal programs we delivered, we also administered 17 ongoing child benefit and credit programs for nine provinces and territories. Entitlements under all of these programs (with the exception of the Alberta Family Employment Tax Credit program) are combined with federal program entitlements into a single payment, either delivered monthly (with the CCTB) or quarterly (with the GST/HST credit).

### Ongoing Benefit Programs Administered by the CRA on Behalf of the Provinces and Territories

- British Columbia – BC Family Bonus
- British Columbia – BC Earned Income Benefit
- Alberta Family Employment Tax Credit
- Saskatchewan Child Benefit
- Saskatchewan Sales Tax Credit
- Yukon Child Benefit
- Northwest Territories Child Benefit
- Northwest Territories – Territorial Worker's Supplement
- Nunavut Child Benefit
- Nunavut Territorial Worker's Supplement
- New Brunswick Child Tax Benefit
- New Brunswick Working Income Supplement
- Nova Scotia Child Benefit
- Newfoundland and Labrador Child Benefit
- Newfoundland and Labrador – Mother Baby Nutrition Supplement
- Newfoundland Harmonized Sales Tax Credit
- Newfoundland and Labrador Seniors' Benefit

In 2005-2006, we built on our reputation as an effective service provider by delivering two one-time payment programs for clients: the Alberta 2005 Resource Rebate, and the federal Energy Cost Benefit program. Additional details concerning these new programs can be found on page 62. These are the

4. Compliance Levels Exhibited by Recipients of Canada Child Tax Benefits – Final Report, August 18, 2006 (target population as of November 2003).



sixth and seventh one-time payment programs we have delivered since 2000.

The fact that most jurisdictions have adopted the use of the CRA's delivery system strongly suggests that it offers important efficiencies in delivering a cash benefit, as it is cost-effective compared with the theoretical cost of developing independent provincial and territorial administrative systems.<sup>5</sup> Two jurisdictions—Saskatchewan and the Northwest Territories—have specifically noted the advantages of this approach.<sup>6</sup> Our reputation as a service provider was further demonstrated by the expansion of our Income Verification data exchanges with our clients. Provinces, territories, and federal government departments have also increasingly come to depend upon CRA data to support the large variety of income-tested benefit and payment programs that they administer, such as social assistance, student aid, or extended health benefits. Sharing of a limited amount of data, done with taxpayer consent, simplifies administration of programs and minimizes the burden on applicants, since they do not need to contact CRA offices to get the required information themselves. Four new provincial partners were added in 2005-2006, implementing a File Transfer Protocol methodology that uses a secure, two-way online electronic data exchange. We now support 17 provincial programs with Income Verification data exchanges. See page 62 for more information about the new services implemented this past year.

5. Evaluation of the National Child Benefit Initiative – Synthesis Report, June 6, 2005, available at [www.nationalchildbenefit.ca](http://www.nationalchildbenefit.ca)

6. NCB Progress Report 2004, published November 2005, available at [www.nationalchildbenefit.ca](http://www.nationalchildbenefit.ca)

#### Data Exchange (via File Transfer Protocol) and Data Transfer Services Provided to Clients

- Income Verification data exchanges with provinces to support 17 programs (e.g. income support, student aid, Pharmacare), with seven more in the testing phase.
- National Child Benefit Supplement data exchanges with 11 provinces and territories to facilitate calculation of social assistance.
- Data transfers with four provinces to support 'top-ups' for CRA-administered child benefit programs.
- Data transfers of income and child information to support administration of the Ontario Child Care Supplement and Quebec Family Allowance programs.
- Data exchanges and data transfers to support federal administration of Employment Insurance Family Supplement, Canada Learning Bond, Additional Canada Education Savings Grant, Guaranteed Income Supplement.

In total, the CRA administered 66 different programs and services for provinces, territories, and other government departments, up from the 58 administered in 2004-2005.

#### Conclusion

By achieving strong performance against each of our strategic outcome measures, we believe that we have met our strategic outcome for Benefit Programs:

***Eligible families and individuals receive timely and correct benefit payments, contributing to the integrity of Canada's income security system.***

Our legislative flexibilities as an agency, our business expertise and the adaptability of our automated systems enable us to deliver income-tested benefit and credit programs, not only for the Government of Canada, but also for provinces and territories.



## Our Program Activities

As noted on page 14, our Strategic Planning and Reporting Framework is based on the Management, Resources and Results Structure (MRRS) established by the Treasury Board of Canada Secretariat on April 1, 2005. The MRRS is a common, government-wide approach to the collection, management, and reporting of financial and non-financial performance information. It provides a standard basis for reporting to Canadians and Parliament on the alignment of resources, program activities, and results.

Within the MRRS is our Program Activity Architecture, an inventory of all the activities we undertake. These program activities are depicted in our Strategic Planning and Reporting Framework (page 15) in their logical relationship to each other and to the strategic outcome(s) to which they contribute.

Program activities are groups of related activities that are designed and managed to meet a specific public need and often treated as a budgetary unit. Each is articulated at a sufficient level of materiality to reflect how we allocate and manage our resources in order to achieve intended results. The CRA has seven distinct program activities. The following sections are organized according to these seven program activities (PAs):

- **Client Assistance (PA1)**, which assists taxpayers in meeting their obligations under Canada's self-assessment system.
- **Assessment of Returns and Payment Processing (PA2)**, which processes and validates taxpayer returns; registers, establishes, and maintains taxpayer accounts; and receives payments.
- **Filing and Remittance Compliance (PA3)**, which identifies and addresses non-compliance with taxpayer filing and remittance requirements and controls the level of tax debt.
- **Reporting Compliance (PA4)**, which verifies the complete and accurate disclosure by taxpayers of all required information to establish their tax liabilities and protects the tax base through audit and enforcement activities.
- **Appeals (PA5)**, which provides a timely and impartial dispute resolution process for taxpayers who disagree with decisions taken by the CRA.
- **Benefit Programs (PA6)**, which provides Canadians with income-based benefits and other services that contribute directly to their economic and social well-being.
- **Corporate Services (PA7)**, which provides corporate and central services in support of the Minister of National Revenue, the Board of Management, the Commissioner, and the operational program activities of the CRA.

For each program activity, we present an overview of the program; its spending profile; the performance discussion concluding against the PA's expected result(s); and we detail the results achieved during the year and how these results served to support our strategic outcomes. We also group together key results logically to demonstrate how we arrived at our conclusion against the expected result(s) for each program activity.

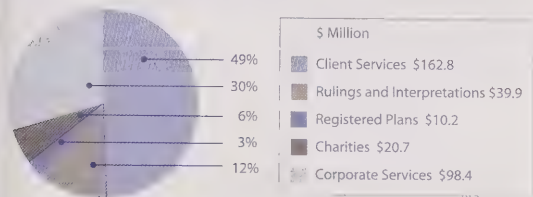


## Client Assistance (PA1)

Within the Client Assistance program activity, we are responsible for assisting taxpayers, businesses, and registrants in meeting their obligations under our self-assessment system. We undertake this work through several Call Centres and 46 Tax Services Offices across Canada. As noted on page 17, when our efforts are successful, taxpayers, businesses, and registrants are provided with the tools, assistance, and information they need to comply with their tax obligations.

In 2005-2006, spending for this program activity totalled \$332 million (3,998 FTEs) or 8.9% of the CRA's overall expenditures.<sup>7</sup> Of this \$332 million, \$233.6 million was for net program expenditures and \$98.4 million was allocated to this program activity for Corporate Services.

**Figure 9** Resource Spending



Total Spending: \$332 million

**Data quality:** Good

- **Client Services** – provides information, tools and assistance to individuals and businesses on federal and provincial legislation:
  - spending of \$162.8 million (2,314 FTEs);
  - more than 15.75 million public enquiries handled; and

7. Spending and FTE figures for sub-activities may not add up to this total due to rounding.

- almost 30 million tax-related visits to the CRA Web site.

- **Rulings and Interpretations** – provides binding advance income tax rulings to businesses on proposed transactions and non-binding interpretations to businesses and individuals; provides Excise and GST/HST rulings and interpretations to businesses, tax professionals and individuals:
  - spending of \$39.9 million (415 FTEs);
  - received 122,621 telephone enquiries for Excise and GST/HST rulings; and
  - processed 4,711 written enquiries for Excise and GST/HST rulings.
- **Registered Plans** – registers pension plans and other deferred income plans, audits plans for compliance with the *Income Tax Act*, develops and publicizes administrative policy in their regard and approves contributions to defined benefit plans:
  - spending of \$10.2 million (129 FTEs); and
  - administered 21,771 registered pension plans, 4,658 deferred profit sharing plans, 148 supplementary unemployment benefit plans and over 3,000 registered investments.
- **Charities** – processes applications for registration for charities, reviews annual returns to ensure compliance, and provides public information:
  - spending of \$20.7 million (241 FTEs);
  - administered 82,595 registered charities;
  - reviewed 80,432 charities returns; and
  - conducted 989 audits.
- **Allocation of Corporate Services spending**
  - total of \$98.4 million allocated to this program activity (897 FTEs).



## Performance Report Card

		Performance rating	Data quality
<b>Expected Result</b> – Clients receive timely, accurate and accessible information	<b>2005-2006</b>	<b>Met</b>	<b>Good</b>
	2004-2005	Met	Good

## Our indicators

Target	Timely information
✓ 80%	Percentage of general and business calls answered within two minutes of entering the queue
✓ 85%	Percentage of charities calls answered within 60 seconds of entering the queue
n/a N/A	Percentage of tax correspondence responded to within 30 days <sup>1</sup>
✗ 60 days on average	Timeliness of advance income tax rulings issued to taxpayers
✓ 90 days on average	Timeliness of income tax technical interpretations issued to taxpayers
✓ 85%	Percentage of CPP/EI rulings issued within targeted timeframes <sup>2</sup>
✓ N/A	Timeliness of the implementation of legislative changes in information products
☑ 100%	Percentage of problems acknowledged and resolved in 15 working days or where clients were contacted within 2 working days
Target	Accurate information
✓ N/A	Accuracy of telephone enquiries agent responses
n/a N/A	Trend in positive survey responses <sup>3</sup>
Target	Accessible information
✓ 80%	Percentage of general and business callers that reach our telephone service
✓ 80%	Percentage of charities callers that reach our telephone service
✓ N/A	Enhancement of our alternative information sources

<sup>1</sup> A process for capturing written enquiries results will not be in place nationally until 2007-2008.

<sup>2</sup> Although results for the CPP/EI Rulings program are reported here, related expenditures are shown in Program Activity 3.

<sup>3</sup> The CRA Annual Survey questions were significantly revised in 2005; consequently, no results are available for this indicator.

✓ Met    ☑ Mostly Met    ✗ Not Met

## Performance Discussion

Our Client Assistance program activity has the following expected result: ***Clients receive timely, accurate, and accessible information.*** We have met this expected result by meeting our expectations in the following key areas:

- we met our timeliness service standards for answering general, business, and charities telephone enquiries;
- agent accuracy remained high;
- we achieved our caller accessibility target for general and business services; and
- while we fell short on our commitment for advance income tax rulings, we met the service standard for technical interpretations.

By providing timely, accurate, and accessible information, tools, and services to taxpayers, they can meet their registration, filing, remittance, and reporting obligations without further intervention on our part, thereby ensuring that Canada's revenue base is protected. In so doing, we believe our Client Assistance program activity contributed to the achievement of the Tax Services strategic outcome.

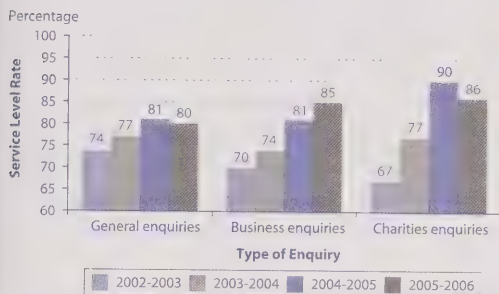


- ✓ **Expected Result** – Clients receive timely, accurate, and accessible information.

### Timely information

**Timely telephone service** – We met our 80% target for answering calls within two minutes of entering the queue, for general and business enquiries, and our 85% target for answering calls within one minute of entering the queue, for charities telephone enquiries (Figure 10).

**Figure 10** Percentage of Telephone Calls Answered within Service Standard



In 2005-2006, the targets for General and Business enquiries were 80%, the target for Charities enquiries was 85%.

**Data quality:** Good

### Timely responses to taxpayer correspondence –

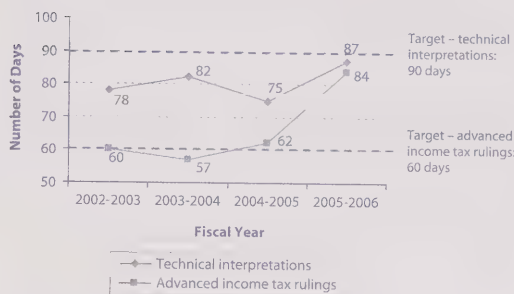
We received over 510,000 written enquiries for general or account specific information in 2005-2006. We are establishing a process for capturing national results for this program, and will begin reporting these in 2007-2008 once centralization of correspondence workloads in our regions is complete.

### Timely response to requests for advance income tax rulings and technical interpretations –

We met our target for providing technical interpretations within an average of 90 days, achieving a result of 87 days. Internal reallocation decisions led to a decrease in available resources; consequently, we did not meet our service standard commitment to issue advance income tax rulings to taxpayers within an average of 60 days, taking an average of 84 days in 2005-2006. Less timely rulings may lead taxpayers to undertake questionable transactions, likely resulting in reduced compliance and more costly audit and

appeals activity. We are identifying how best to improve our results against this service standard.

**Figure 11** Timely Response to Requests for Advance Income Tax Rulings and Technical Interpretations



**Data quality:** Good

### Timely responses to requests for CPP/EI Rulings

We provide services to other government departments on a cost-recovery basis. Notably, we contribute to the regulatory process for the Canada Pension Plan and Employment Insurance with Human Resources and Social Development Canada (HRSDC). Our memorandum of understanding sets out an 85% service level for the timely completion of ruling requests; in 2005-2006, we again exceeded the agreed service level. We provided timely service 92% of the time for all types of rulings, completing almost 72,000 requests (Figure 12).

**Figure 12** CPP/EI Rulings – Percentage Completed on Time



**Data quality:** Good

**Timely information on legislative changes** – We are responsible for implementing all legislative changes to tax laws, charity registrations, and social



and economic benefit and incentive programs established by Parliament or provincial legislatures and delivered through the tax system. Through our rigorous annual review process, in 2005-2006, we ensured that new or changed information was accurately incorporated in our tax-related publications, most of which are available on our Web site.

### Accurate information

**Telephone enquiries agent accuracy** – A variety of tools help to ensure that taxpayers find our services reliable and responsive. One tool is our quality assurance program, which evaluates the reliability of our telephone services. Results for the 2005-2006 Agent Accuracy survey indicate that performance in responding to telephone enquiries remained high relative to the 1996-1997 baseline year. To help ensure that accurate information continues to be offered to taxpayers, we are developing e-learning and integrated desktop tools for agents.

### Accessible information

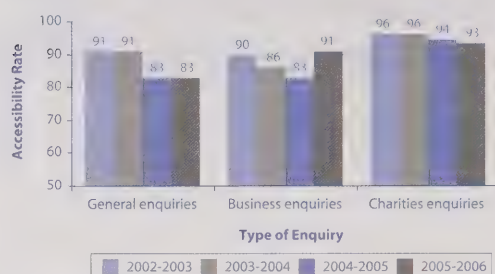
**Accessible telephone service** – We believe taxpayers are more likely to participate in an accessible tax system that provides responsive service. We strive to provide more equitable and efficient service by balancing accessibility and timeliness.

Caller accessibility measures the percentage of callers who succeed in reaching our telephone service. Over 2005-2006, we exceeded our 80% caller accessibility target for general, business and charities enquiries<sup>8</sup>—attaining 83% for general enquiries, 91% for business enquiries, and 93% for charities enquiries (see Figure 13).

8. Target levels were higher than 80% in prior years, i.e., 90-95% in 2002-2003 and 80-85% in 2003-2004. The reduction to 80% is to maximize the use of resources by balancing the cost of service with taxpayers' expectations.

**Figure 13 Telephone Caller Accessibility**

Percentage



**Data quality:** Good

### Enhancement of our alternative information sources

Our goal, which—as noted on page 17—is aligned with the Government of Canada's Service Vision, is to increase accessibility of our services by promoting the availability of online services and to shift resources to alternative service delivery channels such as the Internet. In a 2004-2005 EKOS survey on trends in Internet usage and access<sup>9</sup>, it was reported that:

- 72% of Canadians had Internet access at home;
- 71% had used a Government of Canada Web site in the past 12 months;
- 31% of Canadians said their most recent contact with the Government of Canada was via the Internet; and
- 90% of Internet users and 38% of non-users expected to use the Internet to deal with governments in the future.

Using these findings and other information, we continued our move towards self-service in 2005-2006 by maximizing our use of technology to optimize cross-channel service delivery while encouraging self-service through the use of electronic offerings.

Our Web site provides a wide range of information and answers to taxpayers' questions. To further enhance accessibility, our Web-based Smartlinks service allows taxpayers to connect directly from our Web site to an agent. While we saw an average 5%

9. Reported in *The Hill Times*, January 16, 2006.



decline over the past three years in the number of taxpayers requiring a paper return package—in 2006 (for the 2005 tax year), 5.9 million taxpayers still required one—we continue to meet the huge demand for printed publications.

Integral to enhancing self-service, we built on our electronic services infrastructure in 2005-2006 to add new services to our Web site to allow taxpayers to submit transactions. Along with emphasizing the take-up of our electronic services, we have developed

innovative electronic initiatives to streamline our programs. For example, we allow businesses to register for a Business Number and for four federal programs—GST/HST, corporate income tax, payroll deductions, and import/export—through our integrated Business Registration Online service. Using the same service, small and medium-sized businesses in British Columbia, Nova Scotia, and Ontario that are starting or expanding operations can register or apply for a variety of business programs.

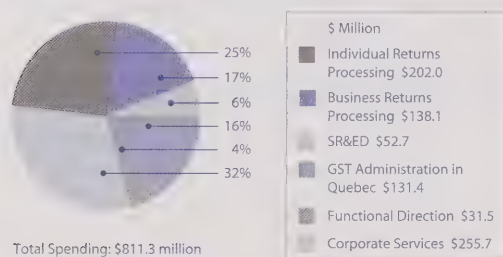


## Assessment of Returns and Payment Processing (PA2)

Within the Assessment of Returns and Payment Processing program activity, we are responsible for processing activities at seven Tax Centres across Canada. As discussed in the section entitled, 'Achieving Our Tax Services Strategic Outcome' on page 17, this program activity helps ensure that taxpayers meet their obligations and Canada's revenue base is protected in several ways.

In 2005-2006, spending for this program activity totalled \$811.3 million (8,718 FTEs) or 21.9% of the CRA's overall expenditures<sup>10</sup>. Of this \$811.3 million, \$555.6 million was for net program expenditures and \$255.7 million was allocated to this program activity for Corporate Services.

**Figure 14** Resource Spending



**Data quality:** Good

- **Individual Returns Processing** – processes returns for tax programs through initial assessment, pre-and post-assessment validation review, accounting adjustments, and general correspondence:
  - spending of \$202 million (3,534 FTEs);
  - processed close to 25 million individual returns from February 14, 2005 to January 27, 2006, over 13 million of which were paper; and
- refunded \$18 billion to almost 15 million individual taxpayers.
- **Business Returns Processing** – registers businesses in Canada using the Business Number; processes, assesses, and validates information filed via T2 (corporate income tax), T4 (employee), T5 (interest income), and GST/HST returns; establishes and maintains account status; carries out excise programs; and receives all payments:
  - spending of \$138.1 million (2,487 FTEs);
  - administered about 1.5 million employer accounts and over 2.5 million GST/HST registrants (excluding Quebec); and
  - processed close to 1.7 million corporate returns, almost 590,000 visitor rebates, approximately 6.8 million GST/HST returns, over 185,000 trust returns, and almost \$330 billion in payments.
- **Scientific Research and Experimental Development Program (SR&ED)** – provides investment credits as an incentive to conduct qualifying industrial research and development activities in Canada:
  - spending of \$52.7 million (520 FTEs); and
  - provided \$1.8 billion in tax credits.
- **GST administration in Quebec** – administers both the MOU with the ministère du Revenu du Québec (MRQ) and payments to the MRQ:
  - spending of \$131.4 million (we do not attribute FTEs to this sub-activity).
- **Functional direction** – re-engineers specific business processes for the CRA related to this program activity; and provides financial planning and management support services for PA2:
  - spending of \$31.5 million (296 FTEs).
- **Allocation of Corporate Services spending**
  - total of \$255.7 million allocated to this program activity (1,878 FTEs).

10. Spending and FTE figures for sub-activities may not add up to this total due to rounding.



## Performance Report Card

	2005-2006	Performance rating	Data quality
<b>Expected Result</b> – Assessment and payment processing are timely and accurate		<b>Met</b>	<b>Good</b>
	2004-2005	Met	Good

## Our indicators

Target	Timely assessment and payment processing
	<b>External Service Standards</b>
✓ 4 to 6 weeks	Timeliness of T1 paper return processing
✓ 2 weeks	Timeliness of T1 electronic return processing (via EFILE, TELEFILE, NETFILE)
✓ 95%	Percentage of GST/HST returns processed within 21 days
✓ 75%/90%	Percentage of T2 paper returns processed within 50 days / processed within 90 days
✓ 95%	Percentage of Statements of Arrears (SOA) and Statements of Interim Payments (SIP) mailed out on time
✓ 90%	Percentage of fairness requests related to accounts receivable and trust accounts processed within 4-6 weeks
✓ Various timeframes	Percentage of SR&ED claims and adjustments processed on time
	<b>Internal Performance Standards</b>
n/a 100%/95%	Percentage of payments deposited within 24 hours during non-peak season / during peak season <sup>1</sup>
✓ 98%	Process on time filed T1 returns by mid-June
n/a 90%	Percentage of Business Number registrations processed within 5 working days <sup>2</sup>
✓ 90%	Percentage of T4 information returns processed by April 30
✓ 90%	Percentage of T5 returns processed by May 31
✓ N/A	Trend in dollar value of interest paid on refunds
	<b>Electronic processing take-up</b>
✓ 50%	Percentage of individual filers who file electronically
✓ 7%	Percentage of corporations that file electronically
✓ N/A	Enhancement to other electronic services
	<b>Target</b>
	<b>Accurate assessment and payment processing</b>
✓ 98%	Percentage of T1 paper returns assessed accurately

<sup>1</sup> Information is not available to discuss performance in peak and non-peak season.

<sup>2</sup> Results for this target will not be available until 2006-2007 as measures were put in place only in April 2006.

	2005-2006	Performance rating	Data quality
<b>Expected Result</b> – Non-compliance is identified and addressed		<b>Met</b>	<b>Good</b>
	2004-2005	Met	Good

## Our indicators

Target	Timely assessment and payment processing
✓ N/A	Tax review programs examine returns and additional tax is assessed

✓ Met

✓ Mostly Met

✗ Not Met



## Performance Discussion

Our Assessment of Returns and Payment Processing activity has the following expected results:

- ***Assessment and payment processing are timely and accurate; and***
- ***Non-compliance is identified and addressed.***

We met the first of these expected results by meeting the returns processing targets for our key indicators:

- we met all of our key external service standards and internal performance standards for timeliness;
- take up of electronic filing continued to rise; and
- our quality assurance results related to processing individual paper returns met our 98% target.

We also met our second expected result with high recovery rates in our tax review programs.

By providing taxpayers increased convenience and accessibility through electronic payment technology, we help them comply with the remittance obligations discussed on page 22, and help protect Canada's revenue base. The results from our tax review programs also helped protect the tax base.

- ✓ **Expected Result** – Assessment and payment processing are timely and accurate

### Timely Assessment and Payment Processing

#### Key external service standards for timeliness –

We met our most important processing service standards involving high impact or high volume activities in 2005-2006. Our results against our key external service standards were as follows:

- between February 14, 2005 and May 30, 2005, T1 paper returns were processed on average in 25 days, which is within our standard of four to six weeks;
- between February 14, 2005 and May 30, 2005, T1 electronic returns were processed on average in 13 days, which is within our standard of two weeks;

- we met our target of 95% by processing over 98% of 6.8 million GST/HST returns within 21 days;
- we processed almost 1.5 million T2 paper returns, 88% within 50 days, meeting our 75% target; and processed 96% within 90 days, meeting our 90% target;
- we met our 95% target for processing over two million Statements of Arrears on time;
- we issued 99% of almost 2.6 million Statements of Interim Payments on time, meeting our target of 95%; and
- we met our 90% target for processing over 35,000 fairness requests in 4-6 weeks.

We met our four service standards for our SR&ED program in 2005-2006. This program provided \$1.8 billion in tax credits to encourage Canadians to conduct research and development in Canada.

Further details regarding our performance against our external service standards, including results for prior years, can be found on page 81.

#### Key internal performance standards for timeliness – In 2005-2006, we:

- handled over 35.6 million payments, depositing over 99% of the value of all tax funds within 24 hours;
- processed over 99% of on time filed T1 returns by mid-June, meeting our target of 98%;
- processed 95% of over 930,000 T4 returns by April 30<sup>th</sup>, meeting our target of 90%; and
- processed 93% of over 220,000 T5 returns (received between January 1 and March 31, 2006) by May 31<sup>st</sup>, meeting our 90% target.

The amount of refund interest we pay is another indicator which shows whether or not we are processing returns in a timely fashion. In 2005-2006, we paid out \$576 million in refund interest to filers of personal, corporate, GST/HST, and Excise tax returns. This was the lowest total of refund interest paid for any of the past four years (Figure 15).



**Figure 15** Interest Paid on Refunds

**Data quality:** Good

In addition, to protect Canada's revenue base, our Refund Set-Off Program provides an automated service by which the tax refunds of individuals may be set-off to debts owed by taxpayers under federal, provincial, or territorial programs—debts that might otherwise become uncollectible. In 2005-2006, refund set-offs totalled almost \$170 million, of which almost \$54 million was collected on behalf of Canada's provinces and territories.

## Electronic Processing

An important part of our approach to improve the timeliness, accuracy, and efficiency of returns processing is to encourage greater participation by taxpayers in our electronic filing options.

**Take-up (T1)** – Electronic filing of T1 returns has increased annually since 2001 (Figure 16). Over 49% of 2004 individual tax returns were filed electronically in the 2005 filing season<sup>11</sup>, just short of our 50% goal.

11. T1 intake from February 14, 2005 to June 29, 2005. We are reporting filing season information that ends within the fiscal year. Therefore, the result of 49% is the same as the one reported in last year's Annual Report.

**Figure 16** Take-up of Electronic Filing for Individual Income Tax Returns

**Data quality:** Good

We continue to pursue increases in individual returns that are filed electronically. In 2005-2006, we aimed marketing activities at reaching a greater number of individuals and businesses to further increase take-up rates for electronic filing.

**Take-up (T2)** – Approximately 10% of all corporate income tax returns were filed electronically in 2005-2006, meeting our target of 7% and nearly doubling the 2004-2005 proportion of 5.94%.

**Enhancements to Other Electronic Services** – Other services achieved increased take-up as well:

- Internet filing of GST/HST returns increased by over 32% (from 250,413 in 2004-2005 to 331,671 this year), which represents almost 5% of the total for this workload; and
- T4 Internet filing rose by over 17% (from 79,282 returns in 2004-2005 to 93,070 this year) and now represents almost 10% of the total for this workload.

We are continually searching for ways to better respond to the needs of taxpayers. The introduction of electronic payment processing has enabled us to take advantage of emerging technology. In 2005-2006, electronic payments increased by 20% from the prior year.

In addition, My Account, our secure online service allowing individuals the convenience of managing their personal tax and benefit information, continues to grow in response to feedback. Reaching almost one million enrolments for My Account, there were 1,623,760 visits to the My Account Welcome page in



2005-2006. Enhancements added to My Account in 2005-2006 allow enrolled individuals to view their direct deposit information, tax returns, and carryovers.

Since about 50% of all taxpayers use tax professionals or representatives, in 2005-2006, we introduced a new online service called 'Represent a client' on our Web site. This service allows authorized representatives to authenticate themselves, register, and transact online on behalf of their individual clients.

### Accurate Assessment and Payment Processing

**Accurate assessment of T1 paper returns** – The primary tool for determining if we assess returns accurately is our T1 Quality Evaluation Program, which reviews initial assessments of individual tax returns for each year. Our review for 2005-2006<sup>12</sup> indicates processing errors with an impact on a taxpayer's refund or balance due were approximately 1%, meeting our 98% accuracy target. In 2004-2005, the last year for which figures are available, the amounts involved were generally \$300-\$400 per error.

✓ **Expected Result** – Non-compliance is identified and addressed

### Addressing Inaccurate Reporting

The need for effective processes to identify non-compliance is essential to managing compliance risk and ensuring that people pay their required taxes. Therefore, we subject selected returns to further review at a later date under our post-assessment programs. We devote resources to areas where our assessments indicate that the risk and potential revenue consequences of non-compliance are higher. Our strategy is designed to make administration of the tax system more equitable, recover more revenue, and impose less burden on compliant taxpayers. Our review programs also promote taxpayer education by identifying common areas of misunderstanding.

Once tax returns are filed, we conduct pre-assessment reviews based on a risk scoring approach to select

returns for detailed review. In addition, our post-assessment reviews involve targeted reviews based on risk assessment as well as random reviews. The random reviews facilitate both an estimation of the non-compliance rate for these deductions and credits (page 25) as well as ongoing refinement of risk assessment rules.

The success of our risk assessment approach is demonstrated by average targeted recoveries exceeding random recoveries. In 2004 (the last year of available results), we assessed additional tax in 24% of targeted reviews and 16% of random reviews. The average additional amounts assessed were \$187 and \$69 respectively. These results suggest we have effective criteria for selecting accounts for review.

**Pre-Assessment Tax Review Programs** – The Confidence Validity Program under which we conduct pre-assessment reviews identified \$91.7 million in additional assessed tax in 2004-2005<sup>13</sup> (Figure 17).

**Figure 17** Taxes Assessed through Pre-Assessment Reviews



**Data quality:** Good

**Post-Assessment Tax Review Programs** – Our Matching Program, taking place after the Notice of Assessment is sent, compares information on an individual's tax return to information provided by third-party sources, such as employers or financial institutions. This activity provides support for important programs such as the Canada Child Tax Benefit, the GST/HST credit, and the Guaranteed

12. Period of review was March 3, 2005 to June 23, 2005.

13. Due to data availability, information is always from the prior fiscal year.

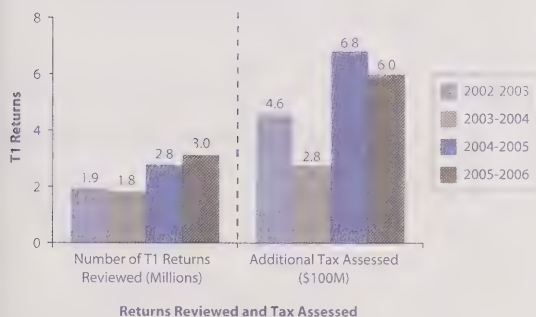


Income Supplement by correcting the net income individuals reported. Also, our Matching Program corrects errors relating to an individual's Registered Retirement Savings Plan (RRSP) deduction limit; spousal-related claims; child-care expenses; provincial and territorial tax credits; and provincial tax reductions. In 2005-2006, over 998,000 corrective actions under our T1 Matching Program generated additional tax assessments of \$465.9 million.

Our Processing Review Program promotes compliance and helps maintain confidence in the fairness of our programs through increased education, effective risk-scoring systems, and a balanced approach to our file selection process. In 2005-2006, our Processing Review Program recovered almost \$131 million in provincial, territorial, and federal taxes.

Our matching and processing review programs reviewed three million T1 returns this past year and assessed \$596.8 million in additional tax (Figure 18).

**Figure 18** Individual Income Matching and Processing Review Program Results



Data quality: Good

In the course of reviewing individual tax returns, we also identify under-claimed credits relating to tax deducted at source or Canada Pension Plan contributions by comparing the individual's return to third-party information. Given the complexity of tax legislation, we expect to find errors made by taxpayers on their tax returns. In some instances, taxpayers calculate an amount of tax payable greater than the amount that should be assessed.

Our beneficial adjustments initiative adjusts returns to allow amounts to which the filer is entitled and issue a refund, if applicable. In 2005-2006, we adjusted over 295,000 returns, averaging almost \$200 each. Figure 19 shows recent levels of beneficial adjustments.

**Figure 19** Total Value of Beneficial Adjustments



Data quality: Good

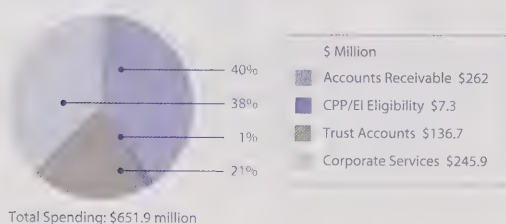


## Filing and Remittance Compliance (PA3)

Within our Filing and Remittance Compliance program activity, we aim to ensure compliance with tax laws for filing, withholding, and remittance requirements, including amounts collected or withheld in trust on behalf of the Government of Canada. We undertake this work through our National Collections Call Centre and at 46 Tax Services Offices across Canada. This program activity controls the level of tax debt and identifies and addresses non-compliance, thereby protecting Canada's revenue base.

In 2005-2006, spending for this program activity totalled \$651.9 million (9,169 FTEs) or 17.6% of the CRA's overall expenditures<sup>14</sup>. Of this \$651.9 million, \$406 million was for net program expenditures and \$245.9 million was allocated to this program activity for Corporate Services.

**Figure 20** Resource Spending



**Data quality:** Good

- **Accounts Receivable** – responsible for the timely collection of overdue accounts and assuring the effective control of existing tax debt:
  - spending of \$262 million (4,309 FTEs);
  - TSO cash collections \$9.5 billion;
  - resolved 99.8% of the dollar value of new debt intake during the fiscal year;

- the National Collections Call Centre made payment arrangements for a total of \$2.1 billion; and
- our National Pools collected a total of \$887 million for individuals and \$366 million for GST accounts.

- **CPP/EI Eligibility** – provides rulings and determinations related to the Canada Pension Plan and Employment Insurance:
  - spending of \$7.3 million (340 FTEs).

*Note: the results for CPP/EI Eligibility are reported in the Client Assistance (PA1) section.*

- **Trust Accounts** – promotes compliance with the filing, registration, and remitting requirements of the *Income Tax Act* and the *Excise Tax Act*, including our non-filer and non-registrant activities as well as activities that involve compliance work with employers. Through these activities, we obtain missing returns and remittances and conduct examinations to ensure the validity and accuracy of deductions as well as the remittance and reporting of source deductions and GST/HST by employers and registrants:

- spending of \$136.7 million (2,522 FTEs);
- obtained a total of 934,671 returns from individuals and corporate taxpayers who had not filed their returns;
- found 4,283 GST/HST non-registrants that did not comply with the registration requirements of the *Excise Tax Act*;
- a total of 47,888 additional individual and corporate tax returns filed as a result of our Contract Payment Reporting Initiative;
- identified fiscal impact of \$2.3 billion for non-filers and non-registrants; \$2.3 billion for GST/HST and Employer Compliance; and over \$300 million for the Contract Payment Reporting Initiative.

- **Allocation of Corporate Services spending:**

- total of \$245.9 million allocated to this program activity (1,996 FTEs).

14. Spending and FTE figures for sub-activities may not add up to this total due to rounding.



## Performance Report Card

	2005-2006	Performance rating	Data quality
<b>Expected Result</b> – Tax debt is resolved on a timely basis and is within targeted levels		<b>Met</b>	<b>Good</b>
	2004-2005	Met	Good

### Our indicators

Target	Timely resolution of tax debt
✓ 60%	Percentage of intake resolved in the year of intake
Target	Tax debt is within targeted levels
✓ \$24 billion	Commitment to Parliament on level of tax debt compared to forecast
✓ \$8.6 billion	Dollar amount of cash collected
✗ Less than 16%	Percentage of tax debt over 5 years old
✓ 91%	Percentage of production compared to new intake

	2005-2006	Performance rating	Data quality
<b>Expected Result</b> – Non-compliance is identified and addressed		<b>Met</b>	<b>Good</b>
	2004-2005	Met	Good

### Our indicators

Target	Identifying Non-compliance
✓ N/A	Non-Filer and Non-Registrant program results
✓ \$1.8 billion	Dollar amount of fiscal impact
Target	Addressing Non-compliance
✓ N/A	Convictions and fines levied

✓ Met    ☒ Mostly Met    ✗ Not Met

## Performance Discussion

Our Filing and Remittance Compliance program activity has two expected results:

- ***Tax debt is resolved on a timely basis and is within targeted levels, and***
- ***Non-compliance is identified and addressed.***

With respect to our first expected result, we have met this objective in 2005-2006 by meeting our goals with the following results:

- we met our timely resolution targets by resolving 62.4% of new intake; lowering the proportion of tax debt under one year old to 32%; and maintaining the proportion of aged tax debt between one and five years to approximately 50%; and
- we kept tax debt within targeted levels by stemming the growth in inventory to \$18.5 billion, collecting \$900 million more than our commitment

to Parliament, and resolving the dollar value of accounts at a rate almost equivalent to new debt intake.

We did not, however, achieve our commitment to Parliament to reduce the proportion of tax debt greater than five years of age to less than 16%.

We met our second expected result in 2005-2006 by achieving the following:

- our Non-Filer and Non-Registrant programs showed increased results over the past year, including actions that led to convictions and fines;
- \$4.9 billion in fiscal impact was identified by our Filing and Remittance program activities, exceeding our commitment to Parliament; and
- our work led to the conviction of 1,286 taxpayers, resulting in more than \$1.4 million in fines and 29 prison sentences.



The results achieved within this program activity contribute to our tax services strategic outcome by helping to protect Canada's revenue base by identifying, addressing, and deterring taxpayer non-compliance.

- ✓ **Expected Result** – Tax debt is resolved on a timely basis and is within targeted levels.

### Timely Resolution of Tax Debt

As noted on page 23, non-compliance with taxpayers' remittance obligations occurs when taxes owed are not paid when they become due. To facilitate the timely resolution of routine tax debt, we balance our efforts between resolving aging inventories of receivables and resolving intake of new debt.

#### Percentage of intake resolved in year of intake –

We direct newly-assessed, high-volume, low-risk tax debt (individual and corporate income tax plus GST/HST) to our National Collections Call Centre. In addition, we use our National Pools to resolve low complexity individual income tax and GST/HST accounts. Our strategy is to resolve routine tax debt with minimal enforcement action within a specified period of time to allow our Tax Services Office (TSO) collections agents to concentrate on more complex accounts. In many cases, our Call Centre and National Pool are the first points of contact with taxpayers.

Overall, we resolved 62.4% of new intake in 2005-2006—a one percent increase over the previous year—demonstrating our ongoing success in meeting our target of 60% of new intake dollars resolved. This result had a positive influence on the proportion of tax debt under one year of age in our inventory, which fell in 2005-2006 to 32%, one percentage point lower than last year (Figure 22). We also matched our accomplishment of 2004-2005 by maintaining the proportion of tax debt between one and five years of age at slightly less than 50% of the total inventory.

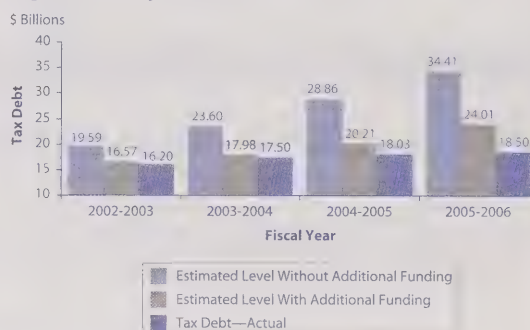
### Tax Debt is Within Targeted Levels

**Commitment on level of tax debt** – As noted on page 23, tax debt levels have risen over the past number of years. In 2001, we requested and received

additional funding from Parliament to manage the growing level of tax debt. At that time, we had estimated that, with the level of resources then available, the gross tax debt would climb to \$34 billion in 2005-2006. We committed to a level of tax debt that would not exceed \$24 billion.

Through the implementation of our strategic initiatives, however, we have achieved a tax debt balance at the end of 2005-2006 of \$18.5 billion, considerably below the maximum level to which we committed (Figure 21).

**Figure 21** Projected Growth in Tax Debt



**Data quality:** Good

Given the resources available, these results demonstrate our success in stemming the growth in the tax debt balance.

At the same time, the tax debt continues to grow faster than we can collect it. Initiatives were put in place in 2005-2006 to better position the CRA to conduct its core business and integrate the collections workloads of other government organizations.

In addition to our commitment concerning the level of tax debt, we had targets in place for 2005-2006 because of our commitment to Parliament to collect \$8.6 billion and reduce the proportion of tax debt in excess of five years old. We also had an internal target to resolve accounts at a rate equivalent to 91% of the total value of new intake.

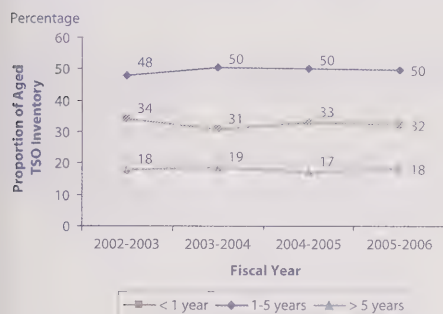
**Dollar amount of cash collected** – Our TSO cash collections in 2005-2006 totalled \$9.5 billion (Figure 23), exceeding our \$8.6 billion commitment to



Parliament. This represents a significant increase over the \$8.8 billion collected last year; these results were accomplished through increased efforts to address new debt.

**Tax debt in excess of 5 years of age** – Our target for 2005-2006 was to reduce to less than 16% the proportion of tax debt older than five years of age in our closing TSO inventory. We were unsuccessful in meeting this target. In 2005-2006, the proportion of tax debt over five years of age within our total TSO inventory increased slightly, from 17% to just over 18% (Figure 22).

**Figure 22** Tax Services Offices – Aging of Tax Debt



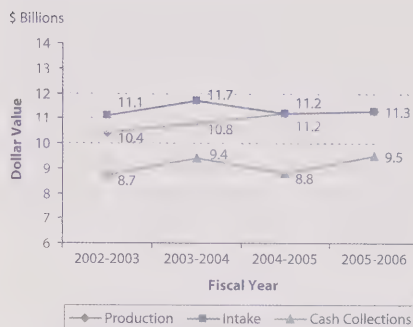
**Data quality:** Good

In 2004-2005, a special, one-time internal reallocation of resources allowed us to focus on write-offs, resulting in a significant increase compared to previous years. In 2005-2006, without this special funding, total write-offs returned to historical levels, which contributed to the increase in the proportion of older accounts.

#### Production compared to new intake – In

2005-2006, total dollars resolved fell slightly below the level of new debt intake to a proportion of 99.8% (Figure 23). This far exceeded our 91% target. This achievement of our production matching the intake should contribute significantly, over time, to slowing the growth of the tax debt.

**Figure 23** Tax Services Offices – Intake, Production, and Cash Collections



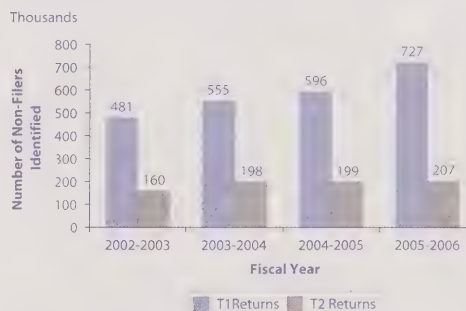
**Data quality:** Good

✓ **Expected Result** – Non-compliance is identified and addressed.

#### Identifying Non-compliance

**Non-Filers and Non-Registrants** – In 2005-2006, our Non-Filer Program generated 727,361 returns from individuals and 207,310 returns from corporate taxpayers that had not met their filing requirements (Figure 24). When compared to our results in 2004-2005, our Non-Filer Program showed an increase of over 139,000 returns from individuals and corporate taxpayers filed. Our Non-Registrant Program identified 4,283 entities that did not comply with GST/HST legislation as required. This figure is a slight increase from the 4,123 non-registrants identified in 2004-2005.

**Figure 24** Non-Filer Program Results



**Data quality:** Good

**Fiscal Impact** – Along with our request for additional resources to support our tax debt activities mentioned



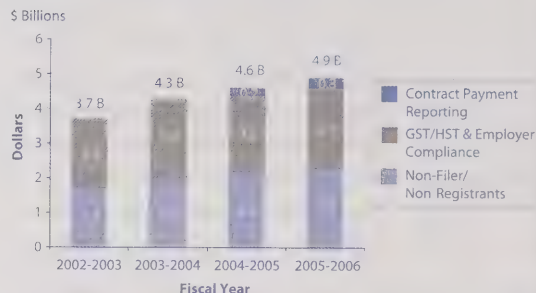
on page 46, we requested additional resources to address filing and remittance non-compliance. As a result, we made commitments concerning the total fiscal impact to be achieved in each year covered by funding.

In 2005-2006, our Filing and Remittance Compliance activities identified a total fiscal impact of close to \$4.9 billion<sup>15</sup> (Figure 25). This result far exceeded our \$1.8 billion commitment to Parliament.

Our Contract Payment Reporting Initiative resulted in the filing of a total of 47,888 additional individual and corporate tax returns in 2005-2006 and almost \$317 million in federal and provincial/territorial assessments. We also registered or reactivated 855 GST/HST accounts. These results were a significant improvement over 2004-2005, when over 33,000 additional returns were filed, \$233 million in

additional assessments were raised, and 565 GST/HST accounts were registered or reactivated.

**Figure 25** Fiscal Impact – Filing and Remittance Compliance Activities



Data quality: Good

### Addressing Non-compliance

**Convictions and Fines** – Our non-filer and non-registrant work initiated legal action that led to the conviction of 1,286 taxpayers; more than \$1.4 million in fines; and 29 prison sentences.

15. A portion of these fiscal impact results will be subject to appeals and/or will be uncollectible.

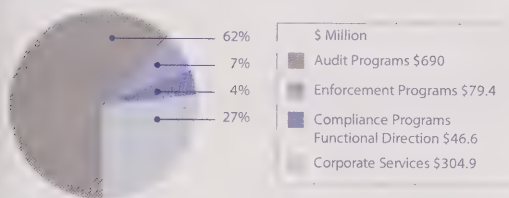


## Reporting Compliance (PA4)

Our Reporting Compliance program activity is comprised of a mix of audit and enforcement activities (examinations, reviews, audits, and investigations) to ensure compliance with federal, provincial, and territorial income tax and GST/HST laws.

In 2005-2006, spending for this program activity totalled \$1.1 billion (12,489 FTEs) or 30.2% of the CRA's overall expenditures<sup>16</sup>. Of this \$1.1 billion, \$815.9 million was for net program expenditures and \$304.9 million was allocated to this program activity for Corporate Services.

**Figure 26** Resource Spending



Total Spending: \$1.1 billion

**Data quality:** Good

- **Audit Programs** – carries out audits of individuals and businesses, international tax, and tax avoidance:
  - spending of \$690 million (8,286 FTEs);

16. Spending and FTE figures for sub-activities may not add up to this total due to rounding.

- 388,235 reviews, examinations and audits completed.

- **Enforcement Programs** – our investigations program area investigates suspected cases of tax evasion and fraud, pursues criminal prosecutions, and publicizes successful prosecutions of tax law offenders. Our Special Enforcement Program helps combat organized crime by conducting audits and civil enforcement actions on individuals known or suspected of deriving income from illegal activities:
  - spending of \$79.4 million (860 FTEs);
  - 252 income tax and GST/HST investigations were referred to the Department of Justice for prosecution;
  - \$14.4 million in fines were imposed;
  - conviction rate of 94%; and
  - as part of the Special Enforcement Program, we conducted 1,349 audits and identified more than \$80 million in additional tax owing.
- **Functional Direction** – re-engineers related business processes for the CRA; conducts research and analysis of compliance behaviour and trends; assesses compliance risk, and develops tools for use in audits and investigations; and provides financial planning and management support services for PA4:
  - spending of \$46.6 million (415 FTEs).
- **Allocation of Corporate Services spending**
  - total of \$304.9 million allocated to this program activity (2,927 FTEs).



## Performance Report Card

**Expected Result** – Non-compliance is identified and addressed

2005-2006

Met

Good

2004-2005

Met

Good

## Our indicators

Target	Non-compliance is identified
✓ N/A	Enhanced risk assessment
✓ N/A	Core Audit Program results demonstrate effectiveness in targeting cases of highest risk
✗ Various	Audit coverage rates meet commitments to Parliament
✓ \$5.4 billion	Fiscal impact meets or exceeds estimate
✓ N/A	International partnerships inform our approach to compliance
Target	Non-compliance is addressed
✓ N/A	Investigations lead to prosecutions
✓ N/A	Implementation of planned tax integrity priority initiatives
✓ N/A	Special Enforcement Program identifies and addresses non-compliance

✓ Met

☑ Mostly Met

✗ Not Met

## Performance Discussion

Our Reporting Compliance program activity has one expected result: **Non-compliance is identified and addressed**<sup>17</sup>.

We have met our expected result by meeting our expectations related to the following key indicators:

- we continued to improve our knowledge and enhance other aspects of our risk assessment approach;
- our Core Audit Program results demonstrated our effectiveness in targeting cases of highest risk;
- \$5.5 billion in fiscal impact was identified by our Reporting Compliance program activity, exceeding our expectations;
- our investigations work led to convictions in 94% of cases referred for prosecution. The courts imposed \$14.4 million in fines and more than 33 years in prison for cases of tax evasion and tax fraud;

- progress that met our expectations was made in the areas of aggressive tax planning, the underground economy, and GST/HST fraud; and,
- our Special Enforcement Program continued to address non-compliance by those suspected of participating in illegal activities, identifying more than \$80 million in additional tax owing.

While we met our internal targets, except in the case of small and medium corporate files, we did not meet our five audit coverage rate commitments to Parliament.

The results achieved within this program activity contribute to our tax services strategic outcome by helping to protect Canada's revenue base by identifying, addressing, and deterring taxpayer non-compliance.

✓ **Expected Result** – Non-compliance is identified and addressed

## Identifying Non-compliance

**Enhanced Risk Assessment** – In 2005-2006, we continued work on the compliance risks—aggressive tax planning, the underground economy, and GST/HST fraud—identified under the tax integrity priority in our *Corporate Business Plan*

17. This expected result has been updated from that published in our 2005-2006 to 2007-2008 Corporate Business Plan. As noted in the Plan, this expected result was under review; our review concluded that the revised wording for this program activity was a better reflection of its desired outcome.



2005-2006 to 2007-2008. Results related to these risks are discussed beginning on page 53.

We are increasing our research and analysis to improve our knowledge about the underground economy and to enhance our intelligence-gathering capacity. This includes developing cross-program compliance profiles for all taxpayers to assist in better selection of files for audit or review.

**Core Audit Program** – Our Core Audit Program uses statistical methods to select a random sample of tax files for auditing to estimate a reliable compliance rate among small and medium enterprises (SMEs). The program also generates information for validating and refining the risk criteria that are used in our risk assessment system.

Figure 27 shows the rate of non-compliance estimated from the randomly selected audits of the SME GST/HST wholesale trade sector that revealed non-compliance of \$5,000 or more, and compares it to results of targeted compliance audits from our SME audit program in 2005-2006. The improvement ratio is the rate at which targeted audits are more effective than random selection for identifying non-compliance. In this case, targeted audits are 3.8 times more effective at identifying non-compliance than is random selection. This demonstrates the effectiveness of our risk assessment processes.

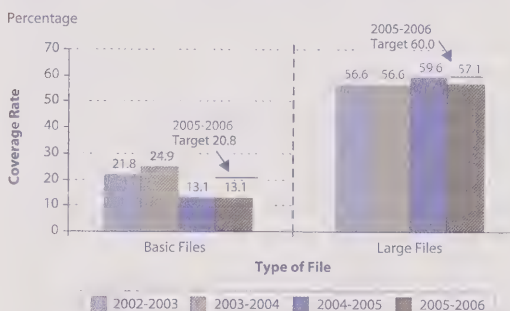
**Figure 27** Core Audit Program – Rates of Non-Compliance

Population	Non-Compliance Rate
<b>GST/HST SME Wholesale Trade Sector</b>	<b>Non-compliance (\$5,000 and over net federal tax)</b>
• Random sample	9.2% +/- 1.5%
• Full compliance audits (2005-2006)	35.16%
• Improvement ratio	3.8:1

**Audit Coverage Rates** – Part of our risk management approach is to maintain an audit presence across all industry sectors and types of taxpayers. This deters non-compliance by increasing the credibility and visibility of our compliance programs.

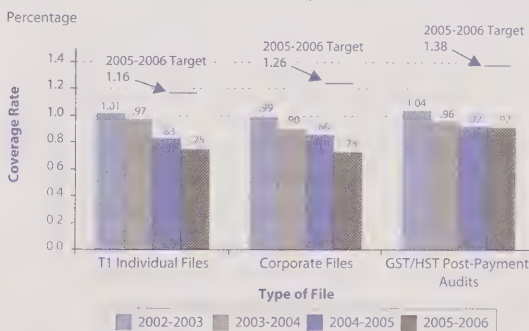
In 2001—along with the additional funding from Parliament we were granted to manage the growing level of tax debt—we obtained resources to gradually increase the number of audits we complete each year. Audit coverage commitments were made based on sector populations at that time. Although we met all of our internal targets for audit coverage for 2005-2006 (with the exception of the small and medium-sized corporate files), which were based on available funding, we did not meet our audit coverage rate commitments for 2005-2006 (Figure 28 and Figure 29). This is because of changes in population, which were not considered when the funding was originally approved. Since this is the final year of these commitments, we will gauge our future audit coverage rate achievements based solely on internal targets.

**Figure 28** Audit Coverage Rates – Large Business



Data quality: Good

**Figure 29** Audit Coverage Rates – Small and Medium-Sized Enterprises and GST/HST Files



Data quality: Good



**Fiscal Impact** – In 2005-2006, our Reporting Compliance program activity identified \$5.5 billion in fiscal impact (Figure 30), which exceeded our estimate of \$5.4 billion. Tax assessments that make up this fiscal impact are subject to appeal; some assessments may thus be overturned. A portion of this fiscal impact also may be uncollectible.

**Figure 30** Total Gross Fiscal Impact of 2005-2006 Reporting Compliance Activities



#### Data quality: Good

Note: Total gross fiscal impact includes federal and provincial/territorial tax (participating provinces/territories only), federal tax refunds offset or reduced, interest and penalties, and present value of future tax assessable, where appropriate.

\* Other Audit Programs include tax avoidance, international tax programs, tax incentives, and investigations.

**International Partnerships** – Our approach to compliance is informed through cooperation with other tax administrations, and international organizations such as the Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) and the Inter-American Center of Tax Administrations (CIAT). Such collaboration allows us to share expertise and research results, and to discuss emerging compliance issues with a variety of jurisdictions.

In May 2005, Canada was host to nine tax administrations that attended the Tax Compliance Program Management and Evaluation Workshop. The workshop resulted in an agreement to continue working together and exchanging knowledge and experience to further the goal of developing internationally comparable compliance measurement

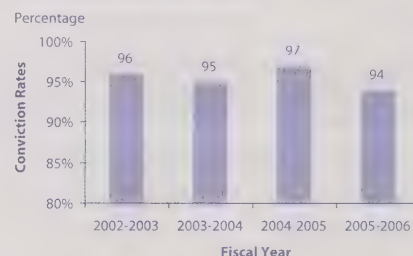
data. Harmonization of compliance measurement methods also remains a long-term goal.

We also rely on strategic partnerships with tax treaty partners to solve common reporting compliance problems and identify best practices. In 2004-2005, we joined with the Department of Finance Canada in various negotiations involving tax treaties. In response to a recommendation from the 23<sup>rd</sup> Report of the Standing Committee on Public Accounts in June 2003, we report that Canada has 86 tax treaties concluded by the Department of Finance Canada and currently in force; three treaties have been signed but are not yet in force; and 19 are under negotiation or renegotiation.

#### Addressing Non-compliance

**Prosecution** – For those involved in tax evasion or tax fraud, the CRA enforces criminal sanctions that are intended to ensure compliance by deterring fraudulent behaviour. In 2005-2006, 252 income tax and GST/HST investigations (including 30 GST cases by the ministère du Revenu du Québec) were referred to the Department of Justice Canada for prosecution. These and referrals from previous years resulted in convictions for tax evasion or fraud in 293 cases in 2005-2006 (including 39 cases in Quebec courts) that resulted in the loss of \$13.4 million in tax revenue. Courts across Canada imposed close to \$14.4 million in fines and sentenced offenders to more than 33 years in prison. We obtained convictions in 94% of the cases prosecuted (Figure 31).

**Figure 31** Conviction Rates



#### Data quality: Good



## Implementation of Tax Integrity Priority

**Initiatives** – We implemented all initiatives planned for this past year in connection with our Tax Integrity priority (introduced on page 13).

**Aggressive Tax Planning** – In 2005-2006, we:

- created 11 Centres of Expertise across Canada, bringing together audit professionals from areas such as international tax, special audits, and tax avoidance, to create teams of experts to provide a more coordinated approach in addressing aggressive international tax planning;
- identified a champion for each Centre of Expertise to ensure that the work of the Joint International Tax Shelter Information Centre is best used in the field; and
- created a Taxpayer Alert page on our Web site that provides taxpayers with information on a wide range of topics aimed at educating the public about inappropriate schemes and deterring non-compliance.

**Underground Economy** – To address the underground economy (UE) in 2005-2006, we:

- created seven pilot projects using integrated audit teams comprised of specialists from different parts of the CRA to develop innovative approaches to address UE issues;
- publicized enforcement actions; and
- continued research on expanding the use of third-party reporting and use of third-party information, such as from large businesses, hospitals, schools, other governments, and other government departments.

**GST/HST Fraud** – Further to the discussion concerning this subject on page 25, our GST/HST compliance strategy is to prevent improper GST/HST

refunds and create a legislative and administrative environment that reduces opportunities for fraud. We achieve this through a number of means, including identifying high-risk businesses before and at the time of refund claims, improving risk assessment for registration and prepayment audit process, and recommending legislative changes.

A number of projects were begun or continued to strengthen High Risk Audit Teams and pre-payment audit. We are studying compliance rates among credit returns to estimate the value of overpayments; reviewing audit selection criteria to improve focus on high-risk files; and conducting other studies and pilot projects to improve prevention and detection of GST/HST overpayment and fraud.

**Special Enforcement Program** – In 2005-2006, we conducted 1,349 audits of taxpayers suspected of earning income from the illegal economy. The audits identified more than \$80 million in additional tax owing (Figure 32).

**Figure 32** Results from Special Enforcement Program



**Data quality:** Good

Note: Prior year figures for this program have been re-stated to eliminate double counting of TEBA amounts for files referred to the Criminal Investigations Program. The reduced amounts are \$4.6 million for 2002-2003, \$7.3 million for 2003-2004, and \$8.3 million for 2004-2005.

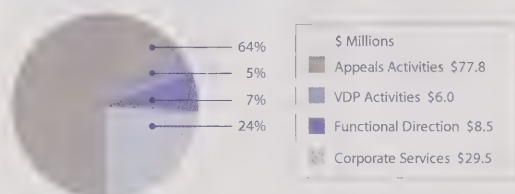


## Appeals (PA5)

The CRA's Appeals program activity is one of the Government of Canada's largest dispute resolution services; it provides taxpayers with a fair and effective dispute resolution process that respects their fundamental right to redress. Taxpayers can dispute decisions pertaining to their income tax and commodity tax assessments and determinations as well as CPP/EI assessments and rulings. Our Appeals program activity is also responsible for two additional activities: leading the CRA's Fairness Initiative and administering the Voluntary Disclosures Program (VDP). We undertake our Appeals activities at Tax Centres and Tax Services Offices across Canada. A great majority of appeals cases are resolved administratively; however, both the CRA and the taxpayers can rely on the courts as the ultimate arbiters of disputes that cannot be resolved through the initial redress process.

In 2005-2006, spending for this program activity totalled \$121.9 million (1,528 FTEs) or 3.3% of the CRA's overall expenditures<sup>18</sup>. Of this \$121.9 million, \$92.3 million was for net program expenditures and \$29.5 million was allocated to this program activity for Corporate Services.

**Figure 33** Resource Spending



Total Spending: \$121.9 million

**Data quality:** Good

18. Spending and FTE figures for sub-activities may not add up to this total due to rounding.

- **Appeals** – responsible for resolving disputes arising from decisions made under legislation administered by the CRA by conducting fair and impartial reviews of income tax and commodity tax assessments, as well as CPP/EI decisions:
  - spending of \$77.8 million (998 FTEs);
  - received 66,158 new disputes and resolved 65,042;
  - total taxes in dispute for workable files was \$1.8 billion;
  - total taxes in dispute for the non-workable files was \$7.7 billion.
- **Voluntary Disclosures Program** – the VDP allows taxpayers to correct past errors or omissions and report their tax obligations without penalty:
  - spending of \$6.0 million (86 FTEs);
  - processed a total of 7,314 voluntary disclosures; and
  - generated related assessments totalling \$331 million.
- **Functional direction** – re-engineers and monitors appeals processes for the CRA; and provides financial planning and management support services to PA5. This sub-activity is also responsible for leading the CRA's Fairness Initiative:
  - spending of \$8.5 million (92 FTEs);
  - interest and penalties totalling \$161 million was cancelled or waived for over 35,000 taxpayer requests;
  - automatic cancellations and waivers totalling over \$465 million were processed for over 595,000 taxpayers; and
  - under the Fairness Provisions, a total of 65,307 taxpayer requests for relief from interest and penalties were processed.
- **Allocation of Corporate Services spending**
  - total of \$29.5 million allocated to this program activity (352 FTEs).



## Performance Report Card

		Performance rating	Data quality	
<b>Expected Result</b> – Taxpayers receive an impartial and timely review of contested decisions		<b>2005-2006</b>	<b>Mostly Met</b>	<b>Good</b>
		2004-2005	Mostly Met	Good
<b>Our indicators</b>				
<b>Target</b>	<b>Impartiality of Review</b>			
✓ Various	Percentage of sampled Appeals activities that met internal standards for consistency and transparency			
✓ Various	Percentage of disputes resolved administratively			
✓ N/A	Consistent application of existing fairness policies and procedures to all fairness requests			
<b>Target</b>	<b>Timely Review</b>			
✓ 85%	Service Standard for initial contact			
✓ Under review	Percentage of cases completed on time			
✓ Under review	Ratio of disposals to new intake			
✓ Under review	Processing of VDP files within target			
✓ Met      ✓ Mostly Met      ✗ Not Met				

## Performance Discussion

Our Appeals program activity has one expected result: ***Taxpayers receive an impartial and timely review of contested decisions.*** We mostly met this objective in 2005-2006 by meeting our expectations in the following key areas:

- achieving positive results from our Quality Assurance Program;
- administrative resolution rates of 95% for income tax, 91% for commodity tax, and 77% for CPP/EI rulings;
- in most cases, we consistently applied our fairness policies and procedures to all fairness requests;
- by achieving an 89% rate against our service standard for initial contact, and through improved results in turnaround times in two of the three activity areas;
- narrowing the ratio between intakes and disposals to 1,116 cases; and
- increased VDP cases completed.

Our aim is to ensure all taxpayers have access to responsive and impartial redress because a fair dispute resolution service fosters confidence in our self-assessment system and encourages taxpayers to meet their obligations.

- ✓ **Expected Result** – Taxpayers receive an impartial and timely review of contested decisions

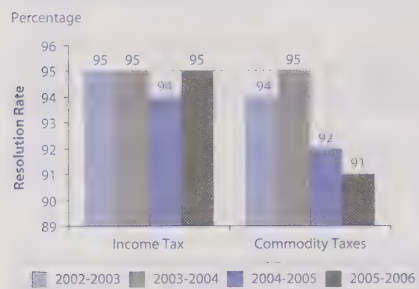
**Impartiality of Review**

**Quality Assurance** – Our Quality Assurance Program uses sampling techniques to measure the consistency and transparency of specific Appeals activities against established benchmarks.

Our 2005-2006 review results for both consistency and transparency, as they are applied, for the three program areas improved from the previous year. We exceeded our 94% consistency target, achieving results that ranged between 98% and 99.6%. Our review of transparency showed improved results, specifically in the two areas identified during last year's review; however, the results achieved did not meet our 100% benchmarks.

**Disputes resolved administratively** – In 2005-2006, we continued to resolve a great majority of income tax and commodity taxes appeals cases administratively without resorting to the courts (Figure 34). In regard to CPP/EI disputes, the administrative resolution rate improved to 77%. The variance in the resolution rates between CPP/EI disputes and income tax and commodity tax disputes is inherent within the legislated program differences.



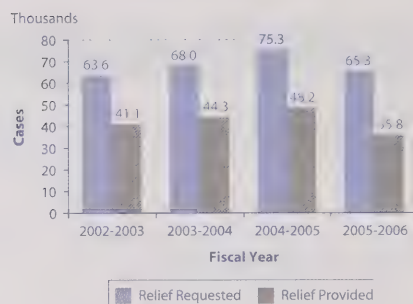
**Figure 34** Administrative Resolution Rates

**Data quality:** Good

Note: 2005-2006 targets: 95% for income tax and 90% for commodity taxes

**Fairness Provisions** – The fairness legislation includes provisions that allow us to exercise discretion in extenuating circumstances (Figure 35). We continued our mandatory commitment to monitor our fairness activities across all areas responsible for granting relief from penalties and interest under the fairness provisions with a view to improving the administration and uniformity of application of the fairness provisions. Our report this year concluded that, in most cases, we consistently applied the existing fairness policies and procedures to all fairness requests; however, areas for improvement were identified.

A monitoring framework is being developed to ensure quality assurance and continuous improvement in the administration of the fairness provisions. This framework will assist all CRA areas in conducting the review of fairness files in a consistent manner using standard tools. The development of one methodology and monitoring plan will ensure consistency in the observations and reports provided across the CRA.

**Figure 35** Requests and Relief Under the Fairness Provisions

**Data quality:** Good

In 2005-2006, we provided full or partial relief in 55% of the fairness requests received for interest and penalties. The value of interest and penalties cancelled or waived as a result of taxpayer requests was \$161 million in 2005-2006. The automatic waivers of penalty and interest under the fairness provisions totalled in excess of \$465 million in 2005-2006. In summary, the CRA cancelled or waived more than \$626 million for over 631,000 taxpayers<sup>19</sup>.

### Timely Review

Timely review of disputes is important; however, the need for quality decisions is critically important and must not be sacrificed for the sake of timeliness. For this reason, we continue to review our targets for the timeliness of case completion to ensure the appropriate balance between timeliness and quality is respected.

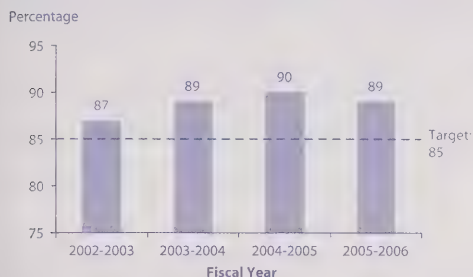
**Service Standard** – We begin measuring our responsiveness when a taxpayer files a notice of dispute to an assessment, determination, or ruling. Our service standard is to ensure that we provide 85% of taxpayers who file disputes with a status update within 30 days of filing their dispute. In 2005-2006, our rate was 89% across all three program

19. The figures for the automated waivers originally reported for 2004-2005 were re-stated, based on our review of administrative tolerances. This review revealed that there was a reduction of 286,299 automated waiver clients, with an associated reduction of over \$506 million.



areas. Indeed, we have consistently met this standard for the past five years (Figure 36).

**Figure 36** Service Standard – Client Contact



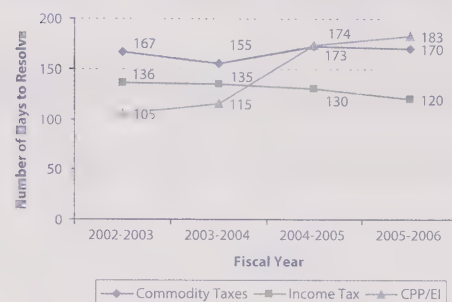
**Data quality:** Good

**Case Completion** – In 2005-2006, we succeeded in reducing the average processing time of our workable income tax files from 130 to 120 days (Figure 37). This result is especially important because income tax files are the largest portion of our workload and accounted for approximately 83% of our production for the year.

In 2005-2006, we processed commodity tax files more quickly on average, improving by about 2% over our 2004-2005 results.

For CPP/EI files, our average processing time increased from 174 days in 2004-2005 to 183 days in 2005-2006. Although we have been taking steps to reduce the average processing time for CPP/EI files, we were unsuccessful this year in achieving our objective due to an unusual increase in more time-consuming files. We completed a comprehensive review of our processes and identified potential strategies that should result in improved processing times and better inventory management; we are currently studying these strategies to determine their feasibility. Furthermore, we initiated a pilot project aimed at improving the current procedures utilized in processing CPP/EI files, with the ultimate goal of national implementation.

**Figure 37** Average Time to Resolve Disputes



**Data quality:** Good

**Disposals to Intake Ratio** – Since taxpayers have a legislated right to recourse, we have no control over the number of disputes that we receive. In 2005-2006, our dispute intakes again exceeded our disposals, which directly affected the level of our inventories. The ratio between intakes and disposals, however, has steadily narrowed over the past five years.

**Voluntary Disclosures Program** – As discussed on page 17, our approach to tax administration is to have taxpayers comply with their obligations without our intervention. Since total compliance is not realistic, our Voluntary Disclosures Program (VDP) encourages taxpayers who have failed to meet their tax obligations to correct past errors or omissions and report their tax liability without penalty.

We recognize the need to ensure timely processing of VDP files in order to maintain a manageable level of our inventories and also to provide the taxpayers a timely assessment of the information they have submitted. Targets are currently under development and will be available for future performance measurement purposes.

Meanwhile, this program showed continued growth in 2005-2006. There was an increase in the number of VDP cases completed this year: 7,314 up from 6,632 in the previous year. An estimated \$331 million was generated in related assessments, with income tax files accounting for \$121 million and GST/HST, \$210 million. Despite a noticeable increase in the number of files received from taxpayers, we managed to keep our inventory levels relatively stable.

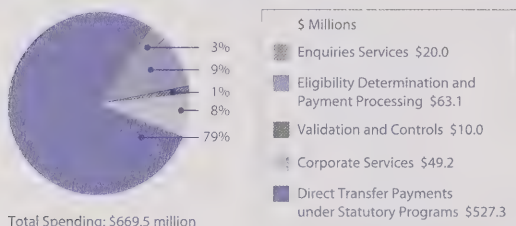


## Benefit Programs (PA6)

Within the Benefit Programs program activity, we administer the Canada Child Tax Benefit (CCTB), the Goods and Services Tax/Harmonized Sales Tax (GST/HST) Credit, Children's Special Allowances, and the Disability Tax Credit, as well as 17 ongoing child benefit and credit programs for the provinces and territories, along with one-time payment programs. We also supply information authorized by law to federal, provincial and territorial clients to support the delivery of their income-tested programs.

In 2005-2006, spending for this program activity totalled \$669.5 million (1,677 FTEs) or 18.1% of the CRA's overall expenditures<sup>20</sup>. Of this \$669.5 million, \$620.3 million was for net program expenditures and \$49.2 million was allocated to this program activity for Corporate Services.

**Figure 38** Resource Spending



**Data quality:** Good

- **Enquiries Services** – develops and delivers national programs related to the provision of information, tools, and assistance to benefit recipients.
  - spending of \$20 million (370 FTEs);
  - over 9.1 million telephone enquiries;
  - over 2.4 million page views of the 'Child and Family Benefits' Web site; and
  - over 3.3 million page views to Benefits pages in the My Account portal.

20. Spending and FTE figures for sub-activities may not add up to this total due to rounding.

- **Eligibility Determination and Payment**

**Processing** – provides Canadians with the right tools and information so that they can provide us with the information we need to register them on the appropriate benefit rolls and ensure they receive timely and accurate benefit payments:

- spending of \$63.1 million (855 FTEs);
- issued over 75 million benefit payments;
- distributed \$9.2 billion to 3.25 million CCTB recipients, including over \$3.3 billion in National Child Benefit Supplements and over \$55 million in Child Disability Benefits;
- distributed \$3.4 billion to over 9.5 million GST/HST Credit recipients, and processed over 1,780,000 in-year GST/HST credit account redeterminations;
- distributed over \$264 million in payments under ongoing provincial/territorial programs to almost 770,000 recipients and \$1.26 billion in one-time payments to over 2.3 million Albertans under the 2005 Resource Rebate program; and
- administered over \$610 million in Disability Tax Credits for almost 480,000 individuals.

- **Validation and Controls** – conducts review activities to validate that the eligibility of those receiving benefits and credits, and the amounts to be paid, are correct in accordance with the legislation:

- spending of \$10 million (116 FTEs)

- **Allocation of Corporate Services spending**

- total of \$49.2 million allocated to this program activity (335 FTEs).

**Note:** The remaining \$527.3 million was devoted to direct transfer payments under statutory programs:

- \$169.6 million under the Children's Special Allowances program; and
- \$357.7 million under the Energy Cost Benefit program to over 1.4 million recipients.



## Performance Report Card

	Performance Rating	Data Quality
<b>Expected Result – Benefit recipients receive timely, accurate, and accessible information</b>	<b>2005-2006 Mostly Met</b>	<b>Good</b>
	2004-2005 1	

## Our indicators

	Target	
<input checked="" type="checkbox"/>	80%	Percentage of CCTB callers that reached our telephone service
<input checked="" type="checkbox"/>	80%	Percentage of CCTB calls that were answered within two minutes of entering the queue
<input checked="" type="checkbox"/>	80%	Percentage of GST/HST credit calls that were answered within two minutes of entering the queue

	Performance Rating	Data Quality
<b>Expected Result – Eligibility determination and payment processing are timely and accurate</b>	<b>2005-2006 Met</b>	<b>Good</b>
	2004-2005 1	

## Our indicators

	Target	
<input checked="" type="checkbox"/>	99%	Percentage of benefit payments that were issued on time
<input checked="" type="checkbox"/>	98%	Percentage of benefit applications/elections and account maintenance adjustments that were processed on time
<input checked="" type="checkbox"/>	98%	Percentage of benefit applications/elections and account maintenance adjustments that were processed accurately
n/a	N/A	Trend in satisfaction ratings among benefit recipients at the same level or higher than the Baseline 2000 survey <sup>2</sup>
		Level of satisfaction with products and services among benefit recipients, from CCTB 1 <sup>st</sup> time applicants survey:
<input checked="" type="checkbox"/>	90%	• percentage who consider application instructions easy to understand;
<input checked="" type="checkbox"/>	90%	• percentage expressing satisfaction with information received in the application process;
<input checked="" type="checkbox"/>	75%	• percentage expressing satisfaction with application processing time; and
<input checked="" type="checkbox"/>	90%	• percentage expressing satisfaction with service received in the application process.
n/a	95%	Percentage of CCTB take-up rate maintained <sup>3</sup>
<input checked="" type="checkbox"/>	0.4%	Controlled CCTB overpayment debt – percentage of payments issued
<input checked="" type="checkbox"/>	N/A	Maintained the number of programs and services administered for the provinces/territories and other government departments, and expanded where it was feasible to do so

	Performance Rating	Data Quality
<b>Expected Result – Non-compliance is identified and addressed</b>	<b>2005-2006 Met</b>	<b>Good</b>
	2004-2005 Mostly Met	Good

## Our indicators

	Target	
<input checked="" type="checkbox"/>	95%	Percentage of CCTB recipients that receive the proper entitlement under random sample (Benefit Measurement Sample)
<input checked="" type="checkbox"/>	5%	Percentage of CCTB accounts reviewed
<input checked="" type="checkbox"/>	50%	Percentage of CCTB accounts reviewed that were adjusted
<input checked="" type="checkbox"/>	N/A	Dollar value of validation adjustments resulting in recouped benefits
<input checked="" type="checkbox"/>	N/A	Dollar value of validation adjustments in favour of benefit recipients

☒ Met ☒ Mostly Met ☒ Not Met

<sup>1</sup> In 2004-2005, these indicators, along with the indicators for our first two expected results were reported together in a single expected result called "Clients receive timely, accessible, reliable, and fair service, that is responsive to their needs". The performance rating was judged to be 'met'.

<sup>2</sup> The CRA Annual Survey questions were significantly revised in 2005; consequently, no results are available for this indicator.

<sup>3</sup> As was reported last year, the next study of CCTB take-up will be conducted following the 2006 Census; consequently, no results are available for this indicator.



## Performance Discussion

The Benefit Programs activity has the following three expected results:

- ***Benefit recipients receive timely, accurate, and accessible information;***
- ***Eligibility determination and payment processing are timely and accurate; and***
- ***Non-compliance is identified and addressed.***

We believe our Benefit Programs activity has contributed to the achievement of the Benefit Programs strategic outcome: that eligible families and individuals receive timely and correct benefit payments, contributing to the integrity of Canada's income security system through the following:

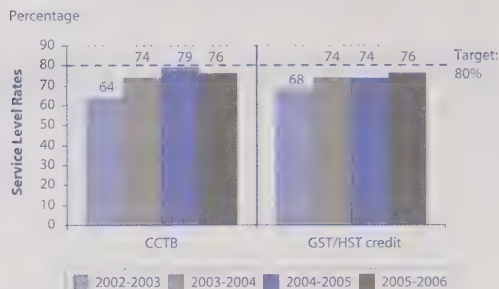
- maintaining a telephone service for benefit recipients which mostly met timeliness and accessibility targets;
- continuing our strong performance in processing benefit payments and associated transactions in a timely and accurate manner; and
- ensuring that the correct amounts are being paid to entitled benefit recipients through the results of our validation and controls program.

☒ **Expected Result** – Benefit recipients receive timely, accurate, and accessible information

**Timely telephone service** – Service level measures the percentage of telephone calls answered<sup>21</sup> within two minutes of when a caller enters the queue. Despite increased volumes, we answered 76% of calls within 2 minutes on both the CCTB and GST/HST credit telephone lines, mostly meeting our internal performance targets of 80% (Figure 39).

21. Answered calls are calls handled by an agent as well as calls abandoned within two minutes of entering the queue. For abandoned calls, we assume that benefit recipients received the information they needed from the pre-recorded messages they heard while on hold, as these are updated continuously to address topical issues.

**Figure 39** Telephone – Service Level

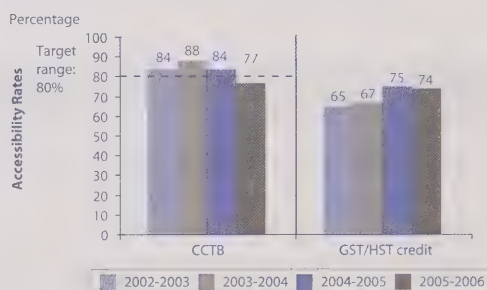


**Data quality:** Good

We intend to implement a service standard for CCTB in 2006-2007. We are working towards setting a new target for GST/HST credit calls in light of the experience gained during our first full year with the national network implemented in 2004.

**Accessible telephone service** – Caller accessibility measures the percentage of callers who succeed in reaching our telephone service. We mostly met our 80% internal performance target for CCTB, with 77% caller accessibility (Figure 40). During our first full year with the GST/HST credit national network, 74% of callers reached our lines; we are reviewing targets for this service.

**Figure 40** Telephone – Caller Accessibility



**Data quality:** Good

Note: The internal performance target for CCTB caller accessibility was changed from 80-85% to 80% in the second quarter of 2005-2006.

☒ **Expected Result** – Eligibility determination and payment processing are timely and accurate

**Timely processing** – As discussed on page 30, we maintained our high standard by issuing over 99.9% of



payments on time. Payments totalling almost \$14.7<sup>22</sup> billion were sent to over 11 million low- and moderate-income recipients under the programs we administered (such as CCTB, GST/HST credit, various provincial and territorial programs), as well as the two one-time payment programs that we delivered in 2005-2006. Our monitoring studies show we also met our service standards for timely processing of benefit applications and elections<sup>23</sup> and mostly met our service standards for account maintenance adjustments requiring a notice to be issued<sup>24</sup> (Figure 41).

**Figure 41** Processing Timeliness

Processing Timeliness	Target	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Payments	99%	99.9%	99.9%	99.8%	99.9%
Applications/Elections	98%	97.9%	99.1%	99.3%	99.4%
Account Maintenance	98%	97%	98%	98.9%	97.2%

**Accurate processing** – Based on our records at the time of processing, monitoring studies show we met our targets by accurately issuing over 99.5% of benefit payments and notices when processing applications<sup>25</sup> and almost 99.7% when processing account maintenance adjustments (Figure 42).<sup>26</sup> These results confirm the accuracy of our systems and processing of account-specific enquiries by our staff and also the successful implementation of legislative changes in July 2005 to the benefit amounts and income

thresholds for each of the federal payment programs, and for seven of the ongoing programs we administer for provinces and territories.

**Figure 42** Processing Accuracy

Processing Accuracy	Target	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Applications/Elections	98%	99.2%	99.9%	99.8%	99.5%
Account Maintenance	98%	99.4%	98.1%	99.5%	99.7%

**Satisfaction with the application process** – Each year, we survey first-time CCTB applicants to determine their satisfaction with various aspects of the application process. The 2005 survey<sup>27</sup> showed satisfaction levels very similar to previous years:

- 95% of respondents agreed that application instructions were easy to understand;
- 94% were satisfied with the information received;
- 77% were satisfied with application processing times; and
- 93% were satisfied with the service they received.

In each case, these results exceeded our targets.

**Accuracy – Overpayment control** – Accuracy is also demonstrated by the minimal value of benefit overpayments issued. Overpayments result when, for example, the CCTB is paid to recipients who belatedly report that they no longer have children in their care, or through any validation review that results in a debit adjustment. Net CCTB overpayments were \$25 million in 2005-2006, representing 0.27% of the over \$9.2 billion issued (Figure 43). This result is consistent with overpayments of 0.27% experienced since the program's inception in 1993. The net overpayments are also well under the new ceiling of 0.4% that was established in 2005-2006 to demonstrate proper payment control.

22. Including the \$610 million in entitlements to the Disability Tax Credit program which are delivered through the T1 assessing process rather than as direct cash payments, the total amount of benefits and credits issued is almost \$15.3 billion.

23. Internal CRA Quality Assurance Studies, Monitoring CCTB Application Processing Timeframes, Final Reports for May 2005, August 2005, November 2005 and February 2006.

24. Internal CRA Quality Assurance Study, Activity Types 307/308 Processing Timeframes, Final Report, April 2005.

25. Internal CRA Quality Assurance Study, Activity Types 395/397 (Accuracy), Final Report, January 2006.

26. Internal CRA Quality Assurance Study, Activity Types 307/308 (Accuracy), Final Report, September 2005.

27. CCTB First-Time Applicants Survey, September 2005. We are cautious in attributing too much significance to the results due to a low response rate (15%).



**Figure 43** CCTB Overpayment Debt as a Percentage of Current Year Payments (and Associated Dollar Amounts)



**Data quality:** Good

**Expanded partnerships – Programs administered for other clients** – In addition to all of the ongoing benefit programs we administered, we delivered two new one-time payment programs in 2005-2006:

- the Alberta 2005 Resource Rebate program in January 2006, issuing \$1.26 billion to over 2.3 million provincial residents (this is the fifth one-time payment program delivered for a province since 2000, and the second one-time payment program we have delivered for Alberta, following the Alberta Energy Tax Refund program delivered in 2000-2001); and
- the Energy Cost Benefit program for the Government of Canada in January 2006, issuing \$357.7 million to over 1.4 million eligible recipients.

We also sunsetted the Nova Scotia Taxpayer Refund program by the April 2006 deadline specified in provincial legislation.

**Expanded partnerships – Services provided for other clients** – In 2005-2006, we expanded the services we provide by implementing four new income verification data exchanges with provinces using File Transfer Protocol (FTP) methodology. FTP allows us to release limited taxpayer information, with consent, using a secure, two-way, online, electronic data exchange, reducing the need for our offices to release information over the counter.

#### **New Provincial Income Verification FTP Program Partners, 2005-2006**

- Service Nova Scotia (Keep the Heat Program)
- Saskatchewan Learning (Student Assistance Program)
- Ontario Ministry of Training, Colleges and Universities (Student Assistance Program)
- Ontario Ministry of Health and Long-Term Care (Trillium Drug Plan)

In 2005-2006, we processed over 11.4 million income verification transactions using FTP. This is an increase of 60% from the 7.1 million processed last year, while verifications using non-FTP methods fell from 1,170,000 to 370,000. There are now 17 provincial programs using our FTP service. Seven additional programs are currently in testing, and we are negotiating with six provinces to enrol 19 more programs.

Through the Commissioner's Annual Reports to each province and territory, we report to our clients about the work we do on their behalf.

✓ **Expected Result** – Non-compliance is identified and addressed

#### **Identifying non-compliance – Proper Entitlement**

– As discussed in the chapter Achieving Our Benefit Programs Strategic Outcome (Figure 8), we estimate that 95.1% of CCTB accounts for 2003-2004 (the benefit year of our most recent random sample study) had complete and accurate payment and account information, just over our target of 95%.

#### **Addressing non-compliance – Reviews and Adjustments**

– Our validation and controls program target accounts identified as high-risk for potential overpayments or underpayments and demonstrates that we have a credible enforcement presence among recipients. We reviewed over 294,200 benefits accounts in 2005-2006, with a special emphasis on the CCTB program, where we reviewed 5.42% of accounts, just over our 5% target. Overall, we adjusted 183,100 accounts, which represents 62.2% of accounts selected for review (Figure 44), exceeding our target of 50%. This suggests we have effective criteria for selecting accounts for review, given the high



percentage of accounts already estimated by our random sample as having complete and accurate payment and account information.

**Figure 44** Number of Cases Reviewed – Number and Percentage of Adjustments



Data quality: Good

**Dollar Impact of validation programs** – For the first time, we can provide the total dollar value of the adjustments we process, involving both cases where we need to recoup benefits and where insufficient benefits were paid. The total overpayments recouped was over \$184 million. Where recipients are overpaid, we recoup amounts from payments or other refunds and credits to which the recipient may be entitled and apply them to the outstanding balance. If necessary, we take collection action.

At the same time, adjustments favouring benefit recipients amounted to almost \$72 million. We will use the information on the dollar impact gained with this new capacity to help guide future validation work.



## Corporate Services (PA7)

We deliver high quality tax and benefit programs. Our Corporate Services program activity supports the CRA in the areas of human resources, finance and administration, information technology, public affairs, agency management, corporate audit and program evaluation, and policy and intergovernmental affairs. These activities are interconnected and, by managing our corporate services in an integrated manner horizontally across the CRA, we ensure that our tax and benefits program activities have the guidance, infrastructure, and resources needed for successful delivery.

The Management Accountability Framework (MAF) assessment conducted by the Treasury Board of Canada Secretariat (TBS) is a good indicator of our performance in managing the functions that make up our Corporate Services program activity. The 2005 MAF assessment commended us in a number of areas and noted that we had made progress in areas raised in the previous year's assessment. While MAF results were generally positive, there were three principal areas where attention is needed. TBS and the Public Service Human Resources Management Agency of Canada did not rate us in areas where our Board of Management has legislated oversight responsibilities.

The following are the MAF elements that summarize TBS expectations for public service management:

- Governance and Strategic Direction
- Public Service Values
- Policy and Programs
- People
- Citizen-focused Service
- Risk Management
- Stewardship
- Accountability
- Learning, Innovation, and Change Management
- Results and Performance

## Strategic Priorities

As noted on page 13, our four priorities for the planning period—tax integrity; service to Canadians; business sustainability; and trust and integrity—guided our planning and performance across the CRA in 2005-2006. While these priorities were undertaken to some degree in all of our program activities, Corporate Services focused on the two with the greatest relevance to internal services: business sustainability and trust and integrity.

## Business Sustainability

To ensure the capacity to continue to deliver tax and benefit programs at the level of service expected by taxpayers and benefit recipients, we advanced our management regime on a number of fronts.

- We continued our focus on resource review and reallocation, which involved a mix of expenditure reviews for major initiatives, identification of program efficiencies, and re-allocation of funding to higher CRA priorities.
- We aligned our Information Technology Asset Management Plan with our global Asset Management Plan so that the continued development of our corporate services infrastructure is integrated, ensuring that our technology-dependent programs have the equipment they need.
- We strengthened financial planning and increased the accuracy of projections by reinforcing management commitment to good stewardship of resources.
- We continued to enhance our staffing program to contribute to employee development and, further respond to the business needs of the Agency.

Sustained successful delivery of our programs depends on the approximately 44,000 people who work for the CRA from coast to coast to coast. In 2005-2006, Corporate Services ensured that we were able to hire people more efficiently, to ensure that they had—and will continue to have—the



competencies they need, and to equip them with the tools and training required for their positions.

Since becoming an agency, we have reduced the length of time it takes to staff positions. In 2005-2006, 73% of pre-qualification processes met or exceeded the pre-agency benchmark for staffing of 166 days.

We continued our systematic approach to managing employees' learning that allows managers to determine learning needs, to prioritize training, and to fund learning activities strategically in relation to our objectives. We invested about 5% of our payroll on learning.

Our employees depend on our information technology systems. Computers, software, and networks are the tools needed by our employees. We conducted work on several levels to ensure that these tools are reliable and available. We introduced the next generation Enterprise IT architecture to improve interoperability and reduce development costs. The continued alignment of our IT Strategy with our business activities to provide state-of-the-art tools has enabled us to reap the full benefits of the knowledge economy. This year, we implemented major systems releases for our tax, benefits, appeals, and charities systems, including systems for the Canada Border Services Agency.

We received five gold and three silver *Government Technology Exhibition and Conference (GTEC)* awards as commendation for our information technology work.

Through our Data Centre Recovery Project, we implemented recovery strategies for mainframe, network, and open systems infrastructures. We significantly advanced the building of our data warehouse, enabling improved organization, integration, and management of data.

We maintained over 250 applications across a distributed computing environment covering more than 500 locations throughout the country; our data centres processed an average of 1.9 million transactions per hour. We supported some 56,000 employees (including CBSA employees), who use six mainframe computers and approximately 1,000 servers.

In 2005-2006, recognizing that communication is the mortar that holds our horizontal foundation together, we implemented a new internal communications policy that emphasizes the role of individual managers in delivering corporate messages to employees. To guide our business decisions, we also implemented a new Integrated Risk Management Policy—under the direction of the newly-created Chief Risk Officer—to ensure a consistent, CRA-wide approach to successful risk management.

We made important progress in revitalizing our Intranet—a vast source of information for our employees regarding all aspects of their duties—making it more robust, unified, and effective.

We recognize that effective and efficient delivery of our program activities depends on effective and efficient internal services. The results for our tax services and benefit programs reflect the effectiveness of our information technology systems, which met or exceeded availability targets so that our employees were able to provide uninterrupted service to Canadians.

We ran the T1 NetFile application on a new platform this year, with no major outages during the peak filing season.



## Trust and Integrity

As noted on page 14, this priority is of special importance to the CRA because of the extent of our public dealings. In 2005-2006, we continued to work to merit Canadians' trust, as demonstrated by the A grade for "ideal compliance" under the Access to Information and Privacy Acts, responding within legislated timeframes, respectively, 95.85% and 95.5% of the time.

As well, we maintained trust and integrity by keeping Canadians' personal information secure. In 2005-2006, we met the challenges of safeguarding information from increased accidental or deliberate system security threats. We also acquired network intrusion defence systems for our electronic network and encryption software to protect the data in our computers. We also maintained high standards in the protection of information, facilities, and systems through compliance and monitoring reviews that ensured an adequate policy framework and identified and implemented strategies to protect taxpayer and personal information. We implemented a Security Training and Awareness Strategy for all employees.

Among the initiatives to ensure continued security in the CRA in 2005-2006:

- we completed Threat and Risk Assessments / Technical Security Reviews for a variety of systems, applications, and platforms;
- our Agency Personnel Security Program, in which we completed 13,500 security screening requests; and
- we strengthened our Emergency Management Capacity with the creation of an alternate site for our Emergency Operations Co-ordination Centre should an emergency incapacitate Ottawa's downtown core.

Stewardship of taxpayers' resources remained a high priority in 2005-2006. We continued to improve our corporate administrative systems and controls. This year, the production of our Administered Activities financial statements (page 115) was improved with the automation of previously manual year-end reporting processes. Our resource management systems were enhanced to enable us to report according to the new Program Activity Architecture, which improves the integration of financial and non-financial reporting information for the Management, Resources and Results Structure process. Refinements to project costing and more robust project review and monitoring process for major strategic investment projects helped us better manage our resources.

Stewardship also means ensuring that tax dollars are spent effectively. In 2005-2006, we conducted internal audits and program evaluations that provided objective information, advice, and assurance on the soundness of our activities. We reported the results of the audits and evaluations to the Board of Management's Audit Committee.



## Conclusion by the Commissioner

I am pleased to report that, once again, the Canada Revenue Agency (CRA) has demonstrated its capacity to achieve tangible and meaningful results for Canadians, due in large measure to the dedication of CRA employees and our commitment to making the most of the flexibility we gained in becoming an agency.

Our legislated mandate envisions an agency that provides services to other federal departments as well as provincial, territorial, and First Nations governments. Our achievements during this past year provide further evidence of the strength of our core business expertise—administering taxes, collecting

revenues, and delivering benefits. Indeed, our new, five-year corporate strategy known as “Agency 2010: A Blueprint for the Next Five Years” has as its foundation our legislative flexibility and our solid record of delivering results.



This past year, we again achieved our two strategic outcomes: tax compliance rates in Canada remained high in 2005-2006 and we issued over 99% of benefit payments accurately and on time. While we recognize that we have more to do in many areas such as reducing the inventory of tax debt, the signing of new agreements with other departments and levels of government in Canada demonstrates a high level of confidence in our world class tax administration.

In tabling this report to Parliament, I sincerely thank our managers, the Union representatives and most importantly all our employees on whom we rely to meet our present and future goals.

A stylized, handwritten signature in dark ink, appearing to read 'M. Dorais'.

Michel Dorais, ICD.D  
Commissioner and Chief Executive Officer  
Canada Revenue Agency







## Agency Governance and the Board of Management

In 1999, the *Canada Revenue Agency Act* established a unique governance structure for the Canada Revenue Agency (CRA). This structure encompasses a direct, legislated relationship among the Minister of National Revenue, Board of Management, and Commissioner, as well as specific, legislated roles and responsibilities for each.

Under the *CRA Act*, the Minister retains overall responsibility and is fully accountable to Parliament for all aspects of the CRA's operations and administration.

The Commissioner of the CRA has a dual accountability, serving both the Minister and the Board of Management. As Chief Executive Officer (CEO), the Commissioner is responsible for the day-to-day management of the CRA. The Commissioner-CEO is accountable to the Minister for the administration of program legislation and is accountable to the Board of Management for the administration of the human resources, financial, and administrative authorities granted by the *CRA Act*. The Commissioner-CEO is also responsible for consulting with and providing information to federal institutions, provinces, and territories for which the CRA administers tax and benefit programs.

The Board of Management is responsible for overseeing: the organization and administration of the CRA; the management of its resources, services, property, personnel, and contracts; and the development of the Corporate Business Plan.

Under the CRA's unique governance structure, the Board has taken on many of the oversight and control functions that were formerly performed by the Treasury Board of Canada Secretariat, the Public Service Commission, and Public Works and Government Services Canada.

The Board can offer advice to the Minister, but it does not have the authority to administer legislation or to access confidential taxpayer information.

Information about Board and committee membership, as well as directors' participation rates, is presented in Schedule A.

### The Board's Influence on the CRA

The Board of Management performs an effective review and approval function within its areas of responsibility. In 2005-2006, the Board provided oversight and guidance on issues such as succession planning, accounting and financial systems, infrastructure management, information technology, and performance reporting.

For CRA managers, the discipline inherent in bringing issues before the Board has strengthened the rigour of internal reviews. The Board's guidance and direction have, in turn, directed managers to pursue and implement more effective strategies.

Two key developments in 2005-2006 that will shape the Board's priorities in the years ahead are: a five-year corporate strategy for the CRA; and an enhanced focus on Board governance.

Much of the Board of Management's work focused on four priority areas, each of which is examined in more detail below:

- CRA Corporate Strategy;
- Risk Management;
- Human Resources Management; and
- Board Governance.

### CRA Corporate Strategy

At a Governance Committee meeting in May 2005, Board members and CRA managers reflected on the CRA's first five years and together began developing a new, five-year corporate strategy that became known as "Agency 2010: A Blueprint for the Next Five Years".



The three strategic themes identified in Agency 2010 are to build on the strength of our core business expertise, mature the governance model, and expand business opportunities.

## Risk Management

Risk management is a key element of business sustainability, and the Board's Governance Committee guided the development of an integrated risk management policy in 2005-2006. In March 2006, the Board approved the new CRA Integrated Risk Management Policy, which formally establishes the Board's important oversight role for risk management within the CRA.

The Board will continue its role in overseeing risk management as strategies and methodologies are developed to support implementation of the new policy.

## Human Resources Management

The Board's input regarding human resources management is particularly important because of the CRA's legislated flexibility and autonomy in this area.

Due to anticipated demographic shifts in coming years, the Board increased its focus on succession planning in 2005-2006. The Board reviewed a detailed report on succession plans for management positions at the CRA's most senior levels. As well, the Board reviewed strategies to support succession planning, including demographic analyses, leadership competency profiles, training programs, and the identification of high-potential employees.

The Board established selection criteria for the positions of Commissioner-CEO and Deputy Commissioner-COO (Chief Operating Officer). For the first time, the Board participated in the evaluation of the Commissioner-CEO's performance and also established measurable performance objectives for 2006-2007. These Board activities complemented the federal government's performance assessment process for deputy heads.

In 2005-2006, the Board also oversaw two key human resources initiatives: job classification reform; and the new compensation service delivery system that is being implemented at the CRA.

## Board Governance

In 2005-2006, the Board's focus on governance led to the adoption of a number of best-practice principles and processes.

The Board of Management Governance Manual was revised, and a formal process was adopted for preparing Board resolutions. As well, the Board's *Permanent Guidelines on Conflict of Interest* were amended to reflect the October 2004 revisions to the Government of Canada's *Conflict of Interest and Post-Employment Code for Public Office Holders*.

The Board developed a three-year work plan to align Board planning and priorities with the three-year horizon of the CRA's Corporate Business Plan.

The Board's four committees undertake a detailed review of many items before they are brought to the full Board. In 2005-2006, the committees were restructured to better manage the business of the CRA, and each committee developed its own formal charter (available online at [www.cra.gc.ca/board](http://www.cra.gc.ca/board)) and work plan to guide its activities.

Under the restructuring, the former Finance Committee was reconfigured into two new committees, namely, the Resources Committee and the Audit Committee.

The Resources Committee's mandate includes oversight of information technology, which is recognized as a top priority as the CRA deals with key legacy systems in the coming years.

The Audit Committee's mandate is to review the CRA's: accounting framework; financial and performance information; internal controls and risk tolerance; and compliance with financial and environmental legislation. The Audit Committee's charter positions the CRA to be at the forefront of the



Government of Canada's agenda to strengthen accountability and audit controls.

In line with best practices in governance, all members of the Audit Committee are financially literate and all are independent of CRA management. The Committee has instituted regular in-camera sessions that exclude CRA management with the exception of the head of Internal Audit.

## A Partnership that Works

Since its inception in 1999, the CRA Board of Management has evolved into a cornerstone of the management regime that effectively guides this large and diverse organization.

The Board works in partnership with CRA executives to maximize the benefits of the CRA's legislated

autonomy in the management of its resources, services, property, personnel, and contracts. This partnership approach is especially important in a time of fundamental change, such as the upcoming five-year period encompassed by the "Agency 2010" corporate strategy.

As noted in this report's Introduction, no other federal entity touches the daily lives of Canadians more than the CRA. While the Board of Management is not directly involved in the delivery of tax and benefit programs, the high-level, strategic nature of the Board's work means that its influence is felt throughout the CRA's internal operations and external service delivery. Ultimately, the benefits of our effectively managed organization are felt by the clients served by the CRA and by the taxpayers and benefit recipients we deal with.







## Schedules

### Schedule A – The CRA Board of Management

#### Board Membership

The Board is comprised of 15 members, including the Chair, the Commissioner and Chief Executive Officer, a director nominated by each province, one director nominated by the territories, and two directors nominated by the federal government. Members of the Board bring a private sector perspective and business-like approach to management and, in this regard, have been championing a significant agenda for change within the CRA.

The following table shows Board membership as of March 31, 2006.

**Connie I. Roveto, ICD.D**

Chair, Board of Management  
President  
Cirency Management  
Toronto, Ontario

**Camille Belliveau, FCGA, CFP**

Senior Financial Consultant (self-employed)  
Shediac, New Brunswick

**Esmail Bharwani, LL.B., FCGA, FCCA**

Barrister & Solicitor  
Miller Thomson LLP  
Calgary, Alberta

**L. Bernice Buckle**

Corporate Director  
Corner Brook, Newfoundland and Labrador

**Raymond Desrochers, CA, CFE**

Partner  
BDO Dunwoody LLP Chartered Accountants  
Winnipeg, Manitoba

**André Gingras**

Founder and Director  
André Gingras et Associés inc.  
Montréal, Quebec

**James J. Hewitt, FCMA**

Corporate Director  
Penticton, British Columbia

**Linda Ivany, FCGA**

Corporate Director  
Halifax, Nova Scotia

**Howard A. Leeson, Ph.D.**

Professor of Political Science  
University of Regina  
Regina, Saskatchewan

**James L. MacPhee, CA**

Partner  
Grant Thornton LLP Chartered Accountants  
Montague, Prince Edward Island

**Rod Malcolm, CA**

Corporate Director  
Iqaluit, Nunavut

**James R. Nininger, Ph.D.**

Corporate Director  
Ottawa, Ontario

**Stephen E. Rudin, MSPH**

Health Care Consultant  
Toronto, Ontario

**Brock A. Smith**

Corporate Director  
Toronto, Ontario

**Michel Dorais, ICD.D**

Commissioner and Chief Executive Officer  
Canada Revenue Agency  
Ottawa, Ontario



## Committee Membership and Director Participation

The Board of Management is supported by four committees that undertake a detailed review of many items before they are brought to the full Board.

The following table shows each committee's membership as of March 31, 2006, as well as individual directors' participation rates:

Board Members	Board of Management (Four meetings and five teleconf.)	Audit Committee (Three meetings and six teleconf.)	Resources (Finance) Committee (Four meetings)	Human Resources Committee (Four meetings)	Governance Committee (Five meetings and two teleconf.)	Nomination Sub-Committee (One meeting)
Camille Belliveau	8/9		4/4 <sup>2</sup>			
Esmail Bharwani	8/9	8/9	1/1 <sup>1</sup>			
Bernice Buckle	9/9		1/1 <sup>1</sup>	4/4		
Raymond Desrochers	7/9	7/9				
Michel Dorais	9/9		4/4	4/4	7/7	1/1
André Gingras	9/9		3/3 <sup>1</sup>			
Jim Hewitt	9/9	9/9 <sup>2</sup>			5/5 <sup>1</sup>	
Linda Ivany	8/9		4/4 <sup>3</sup>		7/7	
Howard Leeson	8/9			4/4 <sup>3</sup>	7/7	1/1
Jim MacPhee	9/9	9/9 <sup>3</sup>	1/1 <sup>1</sup>		7/7 <sup>2</sup>	
Rod Malcolm	9/9		4/4			
Jim Nininger	9/9			4/4		
Connie Roveto	9/9	9/9	4/4	4/4	7/7 <sup>3</sup>	1/1
Stephen Rudin	7/9			2/4		
Brock Smith	9/9			4/4 <sup>2</sup>	2/2 <sup>1</sup>	
<b>Average Attendance</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>	<b>100%</b>	<b>93%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

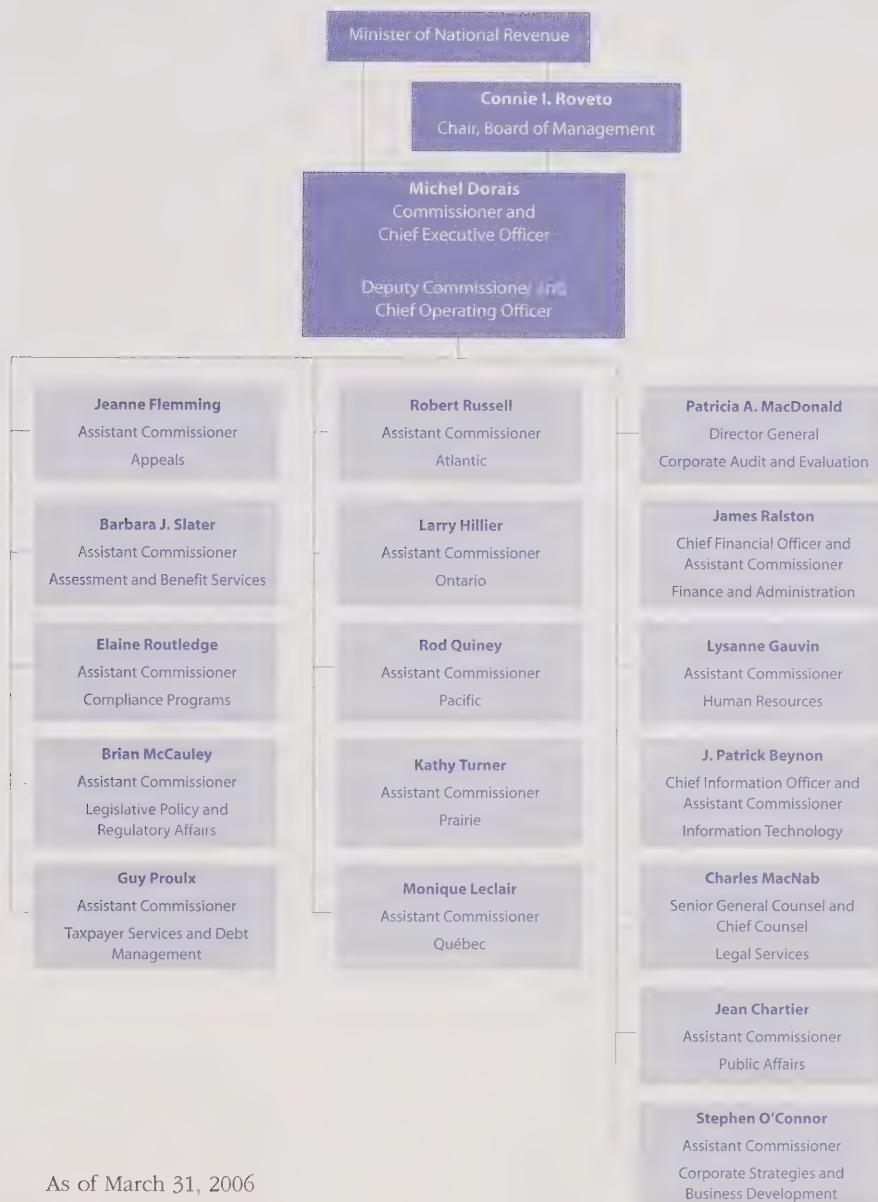
<sup>1</sup> Denotes directors who were appointed to a committee in June 2005 and, as a result, were not members for the entire 2005-2006 fiscal year.

<sup>2</sup> Denotes committee vice-chair.

<sup>3</sup> Denotes committee chair.



## Organizational Structure



As of March 31, 2006



## Schedule B – Other Items of Interest

### Government-wide Reporting

To meet the Government's commitment to accountability to Parliament that was expressed in *Results for Canadians*, the Treasury Board of Canada Secretariat (TBS) requires that we report progress and achievements on certain management policies and on specific major and government-wide initiatives. The initiatives and policies identified below are addressed throughout this annual report. More detailed information for some of these initiatives is available at the Web links listed in 'Schedule D' on page 85.

### Government On-Line

The Government On-Line (GOL) initiative is the Government of Canada's commitment to make government more accessible to all Canadians, improve online service, and build trust and confidence in doing business online. The Public Works and Government Services Canada report *Government On-Line 2006* stated that the CRA "has played a crucial role within the federal government in delivering e-services".

The report cited NetFile as a "well-known example of simplified interaction with government" noting "First-time users are particularly appreciative of the service as it is quick and requires no special skills or knowledge". The report also stated that the CRA's 'My Account' has been cloned for 'My Government Account' which allows Canadians "to create a personalized list of services dealing with multiple

government programs" and that the CRA Business Number has been adopted by other federal departments and six provinces enabling almost five million businesses to "register electronically for multiple programs in multiple jurisdictions at one time".

In 2005-2006, the CRA continued to contribute to government-wide initiatives to improve service for Canadians. In its report entitled *Leadership in Customer Service: Building the Trust*, the consulting firm Accenture noted that the CRA is participating in the National Routing Service pilot project which will advance the Canadian government's Secure Channel initiative, a common secure infrastructure to enable service integration.

### Sustainable Development

In 2005-2006 we continued implementation of our third Sustainable Development Strategy (SDS) through four goals: environmental excellence in operations, sustainable service delivery, employee engagement, and modern management of sustainable development. During this time, a weighted performance score of 89% was achieved. With one year remaining in the current SDS, we are on track to meet our commitments. Our fourth SDS is scheduled to be tabled in the House of Commons in December 2006. More information regarding sustainable development is available at the Web links listed in 'Schedule D' on page 85.



## Travel Policy

The Treasury Board of Canada Secretariat Travel Policy, dated October 1, 2002, contains provisions for efficient and economical travel procedures. The following table outlines the major policy provision

differences between the TBS and CRA travel policies. Overall, the CRA has not incurred additional costs with the implementation of its own Travel Policy.

### Key policy differences – TBS and CRA

Policy provision	TBS travel directive	CRA travel policy
Meal and incidental allowances	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidental expense allowance is \$17.30 per day</li> <li>Reduced to 75% at day 31 when occupying corporate, apartment hotel, or private accommodation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidental expense allowance is \$17.50 per day</li> <li>Reduced to 75% as of day 61 and to 50% as of day 121 in travel status (if period known at the outset, reduced rate to be applied from day 1)</li> </ul>
Reimbursement of actual cost of a meal (up to the applicable meal allowance) within the headquarters area	<ul style="list-style-type: none"> <li>When reimbursement of meal expenses is clearly reasonable and justifiable as a direct result of an employee's duties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>At the manager's discretion, in situations specified in the Policy, and in certain exceptional circumstances</li> </ul>
Reimbursement for distances driven within the headquarters Area	<ul style="list-style-type: none"> <li>All distances necessarily driven on government business travel within the headquarters via the most practical, direct, and safe road routes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Return distance between the workplace and the point of call</li> </ul>
Reimbursement of Interac fees on personal access cards	<ul style="list-style-type: none"> <li>No provision</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>For withdrawals of cash as reasonably required on the trip</li> </ul>

## User Fees Act

It is the CRA's policy to charge fees for services that provide identifiable recipients with direct benefits. The only exception to this is when overriding public policy or the program objectives would be compromised. Section (7) of the *User Fees Act* requires that every Minister table a report on user fees in effect

to Parliament annually, on or before December 31<sup>st</sup> following the end of each fiscal year.

A summary of the CRA's three user fees under this Act as well as brief descriptions of the program, the type of fee, the authority to charge the fee, and the consultation, analysis and client redress mechanism that are currently in place for each initiative can be found in the financial tables of this report (see Table 7 on page 146).



## Response to Parliamentary Committees, Audits, and Evaluations for 2005-2006

The following tables outline the CRA's responses to reports by Parliamentary committees and by the Auditor General in 2005-2006. They also list the

internal and external audits and evaluations of the CRA that were published in the past year.

### Responses to Parliamentary committee reports

There were no Parliamentary committee reports requiring a response from the CRA in 2005-2006

The links included below are to the Auditor General reports, which include the CRA's response.

### Responses to Auditor General reports

Canada Revenue Agency-Verifying Income Tax Returns of Individuals and Trusts

<http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/reports.nsf/html/20051103ce.html>

Support to Cultural Industries

<http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/reports.nsf/html/20051105ce.html>

### External audits

There were no external audits of the CRA conducted in 2005-2006

### Internal audits and evaluations

2004-2005 Selected Fiscal Year-End Procedures Audit

Business Continuity Planning Audit

Charities Directorate

Contract Payment Reporting System Program Evaluation Study

Corporate Administration System Utilization Audit

CPP/EI Base Year (2001-2002) Administrative Costs

GST/HST Redesign Project

GST/HST Visitor and Domestic Rebates Programs, Audit of

Implementation of the Appeals Timeliness Action Plan

Management Group Performance Management, Audit of

Memorandum of Understanding on Tax Information Exchange with the ministère du Revenu du Québec

National Audit of Business Travel and Hospitality Expenses

Regional Audit of Acquisition Card

Regional Audit of Assessment and Client Services Tax Centre Program Performance Management

Scientific Research & Experimental Development Audit

For further information on audits and evaluations please visit: [www.cra-arc.gc.ca/agency/internal/menu-e.html](http://www.cra-arc.gc.ca/agency/internal/menu-e.html) under the heading '2005-2006'.



## Schedule C – Overall Results against Service Standards

Service standards in the Canada Revenue Agency support program administration and facilitate Canadians' compliance with tax and benefits legislation, thereby contributing to expected outcomes. Service standards are the cornerstone of our performance management system and represent our public commitment to the level of service that taxpayers and benefit recipients can reasonably expect to encounter.

Management sets targets for achieving each service standard based on operational realities and infrastructure, historical performance, degree of complexity of the work, and Canadians' expectations. Standards for front-end processing, for example, generally have shorter timeframes and/or higher targets, while those requiring greater review and analysis have lengthier time standards and/or lower targets. Results that drop significantly below targets signals to managers that remedial action is necessary.

Meeting our service standards targets demonstrates that the organization is efficient and responsive to the needs of taxpayers and benefit recipients. This helps establish credibility in our operations and contributes to increasing the level of confidence that Canadians can place in government.

As well, service standards help to establish the necessary conditions for compliance. For example, the CRA's ability to provide information or seek clarification of taxpayer or benefit recipient information in a timely, predictable way alleviates frustration that can lead to error, or delay decisions. It has long been our belief that by facilitating compliance, we enhance it.

Service standards are not static. In 2005-2006, a number of changes occurred. We successfully implemented and met a new service standard (Statistical Services to External Stakeholders) in response to the new *User Fee Act*. We revised the target downward to 90% for counter service wait-time, as set out in our *2005-2006 to 2007-2008 Corporate*

*Business Plan*. As subsequently approved through this plan, this is the last year we will report on this standard. Our strategy is to offer in-person service by appointment and, in general, migrate taxpayers and benefit recipients to self-serve options which are more timely, accessible, and fair. Also new this year, we are able to report on processing T1013 requests or Taxpayer Representative Identification System (TRIS) for both peak and non-peak tax periods. The need for a service standard for T1 publications continues to be assessed.

Of note, a concerted effort to improve the timely issuance of Statements of Arrears (SOA) and Statement of Interim Payments (SIP) has resulted in significant improvement to results. SOAs were issued to corporations on time in 95% of cases, while SIPs were provided on time in 99% of cases. This compares with 63% and 49% respectively in 2004-2005.

Our registered plans area is undertaking a significant re-engineering initiative to improve compliance monitoring in this industry. In the future, greater emphasis will be placed on audits of registered plans to identify non-compliance, while analysis at the registration stage of a plan will be performed based on risk criteria. Implementing new processes and infrastructure will affect existing service standards and our ability to report on performance. This year, results are available for six months only for the standards applying to deemed and complete plan registration, and to amendments and terminations.

As a management tool, service standards can effectively highlight the need for corrective action when performance does not meet the target. The service standard for advance income tax rulings indicates that the average time to deliver advance rulings has increased to 84 days, in excess of the 60 day average target, while resources have decreased. Less timely rulings may lead taxpayers to undertake questionable transactions, likely resulting in reduced compliance and more costly audit and appeals activities (see page 35).



Service	Service standard	Results 2003-2004		Results 2004-2005		Results 2005-2006	
Client Assistance							
1. Problem Resolution Program	Acknowledged within two working days.	94%	✗	98%	☑	98% (see note)	✓
		Target: 100%					
2. Problem Resolution Program	Resolution/client contact within 15 working days	94%	✗	97%	☑	97% (see note)	✓
		Target: 100%					
3. Counter-service wait time	20 minutes (except during peak periods)	81%	✗	90%	✗	89% (see note)	✓
		Target: 100%		Target 90%			
4. General telephone enquiries – respond to calls in queue	Within two minutes	Not applicable		81%	✓	80%	✓
		Target: 80%					
5. Business telephone enquiries – respond to calls in queue	Within two minutes	Not applicable		81%	✓	85%	✓
		Target: 80%					
6. Advance income tax rulings to taxpayers	Within an average of 60 days	57 days	☑	62 days	☑	84 days	✗
		Target: within an average of 60 days					
7. Income tax technical interpretations	Within an average of 90 days	82 days	✓	75 days	✓	87 days	✓
		Target: within an average of 90 days					
8. Applications to register pension plans	Deemed registration within 60 days	78%	✗	88%	✓	95% (see note)	✓
		Target: 85%					
9. Applications to register pension plans	Complete review in 180 days	91%	✓	89%	✓	96% (see note)	✓
		Target: 85%					
10. Amendments to registered pension plans	9 months	78%	☑	84%	✓	89% (see note)	✓
		Target: 80%					
11. Termination of registered pension plans	One year	77%	✗	88%	✓	90% (see note)	✓
		Target: 85%					
12. Retirement savings plans (applications to register, amend, or terminate)	Within 60 days	89%	✓	97%	✓	84%	✓
		Target: 80%					
13. Retirement income funds (applications to register, amend, or terminate)	Within 60 days	90%	✓	95%	✓	84%	✓
		Target: 80%					
14. Education savings plans (applications to register, amend, or terminate)	60 days	92%	✓	93%	✓	88%	✓
		Target: 85%					
15. Actuarial valuation reports	9 months	72%	✗	81%	✓	80%	✓
		Target: 80%					
16. Deferred income plans – Response to telephone enquiries	Within 2 working days	100%	✓	100% (see note)		100%	✓
		Target: 100%					
Legend	✓ Met or exceeded target	☑ Target mostly met (at least 95%)	✗ Target not met	New or modified service standard			



Service	Service standard	Results 2003-2004	Results 2004-2005	Results 2005-2006
17. Deferred income plans – Response to written enquiries	Within 60 days	64% <input checked="" type="checkbox"/>	69% <input checked="" type="checkbox"/>	75% <input checked="" type="checkbox"/>
		Target: 80%		
18. Deferred Profit Sharing Plans – registration	180 days	Not applicable	85% <input checked="" type="checkbox"/>	79% <input checked="" type="checkbox"/>
		Target: 80%		
19. Deferred Profit Sharing Plans – amendments or termination	270 days (9 months)	Not applicable	82% <input checked="" type="checkbox"/>	68% <input checked="" type="checkbox"/>
		Target: 80%		
20. Charities – respond to telephone enquiries in queue	Within 60 seconds	Not available	90% <input checked="" type="checkbox"/>	86% <input checked="" type="checkbox"/>
		Target: 85%		

### Assessment of Returns and Payment Processing

21. Processing T1 individual income tax returns (paper)	4-6 weeks	4 weeks <input checked="" type="checkbox"/>	Under 4 weeks <input checked="" type="checkbox"/>	Under 4 weeks <input checked="" type="checkbox"/>
		Target: 4 weeks		
22. Processing T1 individual income tax returns (EFILE, TELEFILE, NETFILE)	2 weeks	2 weeks <input checked="" type="checkbox"/>	Under 2 weeks <input checked="" type="checkbox"/>	Under 2 weeks <input checked="" type="checkbox"/>
		Target: 2 weeks		
23. Processing T3 trust returns	Within 4 months	72% <input checked="" type="checkbox"/>	97% <input checked="" type="checkbox"/>	96% <input checked="" type="checkbox"/>
		Target: 95%		
24. Responding to client requested adjustments (T1)	8 weeks	5 weeks <input checked="" type="checkbox"/>	6 weeks <input checked="" type="checkbox"/>	6 weeks (see note) <input checked="" type="checkbox"/>
		Target: 100%		
25. Processing visitor GST/HST rebate applications	4-6 weeks	98% <input checked="" type="checkbox"/>	99% <input checked="" type="checkbox"/>	99.7% <input checked="" type="checkbox"/>
		Target 100%	Target 95%	
26. Processing T2 corporation income tax returns	75% in 50 days	76% <input checked="" type="checkbox"/>	82% <input checked="" type="checkbox"/>	88% <input checked="" type="checkbox"/>
		Target: 75% in 50 days		
	90% in 90 days	93% <input checked="" type="checkbox"/>	96% <input checked="" type="checkbox"/>	96% <input checked="" type="checkbox"/>
		Target: 90% in 90 days		
27. Processing GST/HST returns	21 days	96% <input checked="" type="checkbox"/>	97% <input checked="" type="checkbox"/>	98% <input checked="" type="checkbox"/>
		Target: 95%	(see note)	
28. SR&ED Refundable claims	120 days	95% <input checked="" type="checkbox"/>	93% <input checked="" type="checkbox"/>	92% <input checked="" type="checkbox"/>
		Target: 90%		
29. SR&ED Non-refundable claims	365 days	92% <input checked="" type="checkbox"/>	94% <input checked="" type="checkbox"/>	95% <input checked="" type="checkbox"/>
		Target: 90%		
30. SR&ED Claimant-requested adjustments to refundable claims	240 days	95% <input checked="" type="checkbox"/>	95% <input checked="" type="checkbox"/>	94% <input checked="" type="checkbox"/>
		Target: 90%		
31. SR&ED Claimant-requested adjustments to non-refundable claims	365 days	94% <input checked="" type="checkbox"/>	94% <input checked="" type="checkbox"/>	94% <input checked="" type="checkbox"/>
		Target: 90%		
32. Providing Statements of Arrears (SOA) for corporations	Mailed by the end of the month	67% <input checked="" type="checkbox"/>	63% <input checked="" type="checkbox"/>	95% <input checked="" type="checkbox"/>
		Target: 95%		
33. Providing Statements of Interim Payments (SIP) to corporations on a monthly basis	Mailed by the 18 <sup>th</sup> of the month	61% <input checked="" type="checkbox"/>	49% <input checked="" type="checkbox"/>	99% <input checked="" type="checkbox"/>
		Target: 95%		

Legend ☒ Met or exceeded target

☒ Target mostly met (at least 95%)

☒ Target not met

New or modified service standard



Service	Service standard	Results 2003-2004		Results 2004-2005		Results 2005-2006	
Filing and Remittance Compliance							
34. Processing fairness requests related to accounts receivable and trust accounts programs	4-6 weeks	90%	✓	90%	✓	90% (see note)	✓
		Target: 90%					
Reporting Compliance							
35. Video and film tax credits – Refundable claims – unaudited	60 days	96%	✓	94%	✓	90%	✓
		Target: 90%					
36. Video and film tax credits – Refundable claims – audited	120 days	93%	✓	95%	✓	92%	✓
		Target: 90%					
Appeals							
37. 30-day first contact letter for objections, disputes, and appeals	30 days	89%	✓	90%	✓	89% (see note)	✓
		Target: 85%					
Benefit Programs							
38. Processing CCTB applications	End of second month after month in which application is received	99%	✓	99%	✓	99% (see note)	✓
		Target: 98%					
39. Account maintenance/Responding to written enquiries	End of second month after month in which enquiry is received	98%	✓	99%	✓	97% (see note)	☑
		Target: 98%					
40. Validation and control. Results of review	60 days	92%	✓	98%	✓	93% (see note)	✓
		Target: 90%					
41. Taxpayer Representative Identification System (TRIS)	Processing of T1013s within five days of receipt during non-peak periods	Not applicable		50%	✗	71% (see note)	✗
		Target: 90%					
42. Taxpayer Representative Identification System (TRIS)	Processing of T1013s within 20 days during peak periods	Not applicable		not measured		96% (see note)	✓
		Target: 90%					
Corporate Services							
43. Statistical Services to External Stake holders	Respond to client or taxpayer requests for statistical data within an average of 30 calendar days	Not applicable		Not applicable		28 days (see note)	✓
		Target within an average of 30 calendar days					
Legend	✓ Met or exceeded target	☑ Target mostly met (at least 95%)	✗ Target not met	New or modified service standard			

Explanatory notes with respect to **Data Quality (DQ)** or significant **Variance (V)** in performance:

Where service standards are expressed in terms of a number of days, they refer to calendar days.

Results are rounded to the nearest decimal point.

**Standards 1 and 2: DQ:** The results represent TSO only, not Tax Centres, and are based on a sampling.

**Standard 3: DQ:** The standard does not apply during peak periods. Peak periods are from 10:30 am to 1:00 pm daily, and from 8:15 am to 5:00 pm, March 1 to April 30. **V:** Target lowered for 2005-2006 per our 2006-2007 to 2008-2009 Corporate Business Plan.



**Standards 8, 9, 10 and 11: DQ:** Results represent the first six months of the fiscal. As a result of re-engineering and changes (referenced in our *2006-2007 to 2008-2009 Corporate Business Plan*) to the service standards, monitoring and reporting on these standards was discontinued in November 2006.

**Standard 16: DQ:** In 2005-2006 information is based on a manual count of employee reports.

**Standard 24: DQ:** The standard applies to straightforward client-requested adjustments, that is, those that pertain to workflows that do not involve waiting for substantive information in order to be resolved.

**Standard 27: DQ:** The systems used to determine timeliness of processing of GST/HST returns also include a small volume (about 10%) of other GST workload. Overall, 98.29% of the total workload was done within the 21 days in 2005-2006; thus, we believe that the results are representative.

**Standard 34: DQ:** Results are based on an estimate.

**Standard 37: DQ:** This standard excludes, for example, those resolved within 30 days, invalid objections, and group objections dealing with a common issue such as pay equity disputes.

**Standards 38, 39, 40, 41 and 42: DQ:** In 2005-2006 information was based on a sampling.

**Standard 43: DQ:** This is a new service standard and therefore historical data are not applicable.

The following tables provide an update on new standards and targets, deletions, and service standards under development in 2006-2007. During the past year, approval was given through our *2006-2007 to 2008-2009 Corporate Business Plan* to introduce changes to several registered pension plan standards resulting from re-engineering activities. It was also agreed to delete the counter service standard in 2006-2007, in view of changes to the provision of in-person service, and to delete the Statement of Arrears (SOA) standard due to sustainable development concerns that the SOA was often a duplication of information sent to the taxpayer.

### New Service Standards and Targets for 2006-2007

Program Activity	Service Standard	Target
Client Assistance	Respond to written enquiries for GST/HST rulings and interpretations within 45 working days of receipt of request	75%
Assessment of Returns & Payment Processing	Assess Excise Tax, Excise Duty and Air Travellers Security Charge returns within 90 days of receipt of a complete return	95%

### Deletions of Existing Service Standards for 2006-2007

Program Activity	Service Standard
Client Assistance	Counter service wait times
Assessment of Returns & Payment Processing	Statement of Arrears (SOA)



## Service Standards under Development in 2006-2007

Program Activity	Service Standard
<b>Client Assistance</b>	<p>Responding to correspondence related to general and business enquiries</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Target – tbd</li> </ul> <p>Charities – review and respond to applications for charitable registration within four months of receipt of complete application</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Target – 80%</li> </ul> <p>Registered plans (applications, amendments and terminations) and Actuarial Reports – Business re-engineering will lead to revised service standards.</p> <p>Respond to telephone enquiries related to GST/HST rulings and interpretations</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Target – 85%</li> </ul> <p>Respond to Canada Child Tax Benefit (CCTB) telephone calls in queue</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Target – tbd</li> </ul>
<b>Assessment of Returns and Payment Processing</b>	<p>‘Change My Return’ via ‘My Account’</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Target – tbd</li> </ul>
<b>Reporting Compliance</b>	<p>Part XIII Withholding telephone enquiries</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Target – tbd</li> </ul>
<b>Benefit Programs</b>	<p>With respect to enquiries relating to either CCTB or GST/HST credit accounts, we will accurately process your information and, if necessary, issue a payment, notice, or letter.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Target – 98%</li> </ul> <p>With respect to processing CCTB applications we will accurately process your information and, if necessary, issue a payment, notice, or letter.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Target – 98%</li> </ul>



## Schedule D – Web Links for Additional Information

### CRA Web Sites

Annual Report 2004-2005	<a href="http://www.cra-arc.gc.ca/agency/annual/2004_2005/menu-e.html">www.cra-arc.gc.ca/agency/annual/2004_2005/menu-e.html</a>
Board of Management biographies	<a href="http://www.cra.gc.ca/agency/board/biographies-e.html">www.cra.gc.ca/agency/board/biographies-e.html</a>
Canada Child Tax Benefit	<a href="http://www.cra.gc.ca/benefits/cctb/menu-e.html">www.cra.gc.ca/benefits/cctb/menu-e.html</a>
Corporate Business Plan 2005-2006 to 2007-2008	<a href="http://www.cra-arc.gc.ca/agency/business_plans/2005/menu-e.html">www.cra-arc.gc.ca/agency/business_plans/2005/menu-e.html</a>
CRA Commissioner's biography	<a href="http://www.cra.gc.ca/agency/commissioner/menu-e.html">www.cra.gc.ca/agency/commissioner/menu-e.html</a>
CRA E-services (Government On-Line)	<a href="http://www.cra.gc.ca/eservices/gol/menu-e.html">www.cra.gc.ca/eservices/gol/menu-e.html</a>
CRA: The First Five Years	<a href="http://www.cra.gc.ca/agency/review/2005/menu-e.html">www.cra.gc.ca/agency/review/2005/menu-e.html</a>
External (User) Charging Revenues	<a href="http://www.cra.gc.ca/users">www.cra.gc.ca/users</a>
Fairness Provisions	<a href="http://www.cra.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-e.html">www.cra.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-e.html</a>
GST/HST credit	<a href="http://www.cra.gc.ca/benefits/gsthst/menu-e.html">www.cra.gc.ca/benefits/gsthst/menu-e.html</a>
Information for Newcomers to Canada	<a href="http://www.cra.gc.ca/tax/nonresidents/individuals/newcomer-e.html">www.cra.gc.ca/tax/nonresidents/individuals/newcomer-e.html</a>
Interactive Information Service	<a href="http://www.cra.gc.ca/tax/individuals/topics-index/menu-e.html">www.cra.gc.ca/tax/individuals/topics-index/menu-e.html</a>
Minister of National Revenue	<a href="http://www.cra.gc.ca/agency/minister/menu-e.html">www.cra.gc.ca/agency/minister/menu-e.html</a>
National Child Benefit	<a href="http://www.cra.gc.ca/benefits/nbc-e.html">www.cra.gc.ca/benefits/nbc-e.html</a>
Service Improvement in CRA	<a href="http://www.cra.gc.ca/servicestandards">www.cra.gc.ca/servicestandards</a>
Sustainable Development	<a href="http://www.cra.gc.ca/agency/sustainable/menu-e.html">www.cra.gc.ca/agency/sustainable/menu-e.html</a>
Voluntary Disclosures Program	<a href="http://www.cra.gc.ca/agency/fairness/vdp-e.html">www.cra.gc.ca/agency/fairness/vdp-e.html</a>

### Related Web Sites

Accenture E-Government Report	<a href="http://www.accenture.com/Global/Services/By_Industry/Government/R_and_I/BuildingtheTrustES.htm">www.accenture.com/Global/Services/By_Industry/Government/R_and_I/BuildingtheTrustES.htm</a>
Access to Information Act	<a href="http://laws.justice.gc.ca/en/A-1/">http://laws.justice.gc.ca/en/A-1/</a>
Canada Border Services Agency	<a href="http://www.cbsa.gc.ca">www.cbsa.gc.ca</a>
Citizenship and Immigration Canada	<a href="http://www.cic.gc.ca">www.cic.gc.ca</a>
Department of Finance Canada	<a href="http://www.fin.gc.ca">www.fin.gc.ca</a>
Department of Justice Canada	<a href="http://www.justice.gc.ca">www.justice.gc.ca</a>
Government of Canada	<a href="http://www.canada.gc.ca">www.canada.gc.ca</a>
Government On-Line initiative	<a href="http://www.ged-gol.gc.ca/index_e.asp">www.ged-gol.gc.ca/index_e.asp</a>
House of Commons	<a href="http://www.parl.gc.ca">www.parl.gc.ca</a>
Human Resources and Social Development Canada	<a href="http://www.hrsdc.gc.ca">www.hrsdc.gc.ca</a>
Management, Resources and Results Structure	<a href="http://www.tbs.gc.ca/rma/mrrs-sgrrr_e.asp">www.tbs.gc.ca/rma/mrrs-sgrrr_e.asp</a>
Privacy Act	<a href="http://laws.justice.gc.ca/en/P-21/index.html">http://laws.justice.gc.ca/en/P-21/index.html</a>
The Senate of Canada	<a href="http://www.sen.parl.gc.ca/">http://www.sen.parl.gc.ca/</a>
Treasury Board of Canada Secretariat	<a href="http://www.tbs.gc.ca">www.tbs.gc.ca</a>



## Schedule E – Glossary

<b>Abandoned calls</b>	Telephone enquiries in which callers who get into the automated call distributor hang-up before reaching an agent. Hang-ups result from the queue voice message providing the caller with sufficient information, or the caller not wanting to wait any longer.
<b>Accrual accounting</b>	A method in which revenues and expense transactions are recorded for the period in which they are considered to have been earned and incurred.
<b>Caller accessibility</b>	A measure of the percentage of callers who succeed in reaching our telephone service.
<b>Cancellation</b>	The reversal of a penalty or interest that has already been assessed.
<b>Compliance</b>	Adherence to the law. Total compliance with tax laws includes filing, registration, remittance and reporting for taxes and benefits in a voluntary, accurate and timely manner.
<b>Consolidated revenue fund</b>	The Canadian Government bank account that must be used by all departments and agencies. All deposits and all payments must be credited or charged to the consolidated revenue fund through the Receiver General.
<b>Corporate Business Plan</b>	Outlines the CRA's major challenges, directions, and objectives for a three-year period; the strategies to achieve those objectives; and the performance measures to be used to measure progress.
<b>Disposal</b>	An appeals file that has been reviewed, completed, and approved.
<b>Dispute</b>	General term to designate a dispute, objection, or appeal to the Minister made by or on behalf of a taxpayer or benefit recipient, related to a CRA decision.
<b>Eligible/entitled</b>	Meets the requirements to qualify to receive a specific payment/credit.
<b>Enforcement</b>	Actions taken by the CRA to identify and address cases of non-compliance.
<b>Entitlement</b>	The amount due to an entitled person for a specific period.
<b>Expected results</b>	Clear and measurable statements of what the CRA expects to achieve over the planning period, against which our performance will be assessed and reported.
<b>Fairness provisions</b>	Legislation introduced in the early 1990s that provides relief (e.g., forgiveness of interest and penalties) to taxpayers in specific circumstances beyond their control.
<b>Fiscal impact</b>	Total fiscal impact is additional tax identified through our compliance activities and includes federal and provincial tax (excluding Quebec), federal tax refund offset or reduced, interest and penalties, and present value of future tax assessable.
<b>Full-time equivalent (FTE)</b>	In an operating budget, the full-time equivalent is a unit measuring a length of time for employment costs purposes. It includes incidental time necessarily used for annual leave, training, etc.
<b>Governance</b>	A comprehensive term that denotes the institutions and processes by which an organization is directed or controlled.
<b>Indicator</b>	The qualification or quantification of a characteristic that is measured to assess the extent to which an expected result is achieved. In other words, it is a means of knowing whether or not we have achieved a desired result.
<b>Modified cash accounting</b>	A method of recording expenses and revenues, that includes payables or receivables at year-end, even though cash may not have been exchanged.
<b>Non-workable file</b>	A file that is awaiting a court decision, a related file that is pending, a file that is awaiting an opinion from a headquarters appeals office, or (with respect to CPP/EI and tax issues), a file that has been referred to a specialized CPP/EI group for an opinion.
<b>Output</b>	The actual activities, products, or services produced by carrying out a program or an initiative.



<b>Performance</b>	How well an organization, program, etc., is achieving its planned results measured against expected results.
<b>Progressivity</b>	Progressivity refers to the nature of a progressive tax, which is a tax that is larger as a percentage of income for those with larger incomes. It is usually applied in reference to income taxes, where people with more income pay a higher percentage of tax.
<b>Risk</b>	The expression of the likelihood of an event to occur that has the potential to impact the achievement of an organization's objectives. Risk is managed by using a systematic approach to setting the best course of action under uncertainty by identifying, assessing, understanding, acting on, and communicating risk issues.
<b>Service standard</b>	A public statement of the level of performance the CRA is committed to, and that Canadians can reasonably expect to encounter.
<b>Set-off</b>	The CRA provides a service that allows tax refunds and GST/HST credits for individuals to be transferred (set off) to pay debts owed to other federal, provincial, or territorial governments programs.
<b>Strategic outcome</b>	A description of the difference an organization is mandated to make that provides long-term benefits to Canadians.
<b>Underground economy</b>	Economic activity that is neither reported or recorded. Thus payment of due taxes is avoided.
<b>Voluntary Disclosures Program</b>	Provides taxpayers with the opportunity to correct past errors or omissions, and to report, without penalty, their tax obligations to the CRA.
<b>Waiver</b>	When penalties or interest have not yet been charged and a decision is made not to charge the amount, either at the taxpayer's request or at the CRA's own initiative.
<b>Write-offs</b>	Uncollectible taxes that are deleted from active inventory of accounts receivable, after the CRA has taken all reasonable collection action, and exhausted all possible means of collection.



## Schedule F – Acronyms and Abbreviations

ADR	Alternate Dispute Resolution
CBSA	Canada Border Services Agency
CCTB	Canada Child Tax Benefit
CEO	Chief Executive Officer
CPP	Canada Pension Plan
CRA	Canada Revenue Agency
CSA	Children's Special Allowances
DTC	Disability Tax Credit
EI	Employment Insurance
FTE	Full-Time Equivalent
FTP	File Transfer Protocol
GST	Goods and Services Tax
HST	Harmonized Sales Tax
IT	Information Technology
MAF	Management Accountability Framework
MOU	Memorandum of Understanding
MRRS	Management, Resources and Results Structure

N/A	Not applicable
n/a	Not available
NCB	National Child Benefit
PA	Program activity
SDS	Sustainable Development Strategy
SME	Small and Medium Enterprise
SR&ED	Scientific Research and Experimental Development
T1	Income Tax and Benefit Return for individuals
T2	Corporation Income Tax Return
T4	Statement of earnings and employer deductions
TBS	Treasury Board of Canada Secretariat
TSO	Tax Services Office
UE	Underground economy
VDP	Voluntary Disclosures Program



## Financial Statements







## Financial Statements Table of Contents

Statement of Management Responsibility .....	93
Audited Financial Statements – Agency Activities .....	95
Management Discussion and Analysis Agency Activities .....	114
Audited Financial Statements – Administered Activities .....	115
Management Discussion and Analysis in Support of Audited Financial Statements.....	131
Unaudited Supplementary Financial Information .....	133
Financial Performance Information – Parliamentary Appropriations.....	135
Financial Performance Tables .....	137







## Statement of Management Responsibility

We have prepared the accompanying financial statements of the Canada Revenue Agency according to the accounting principles consistent with those applied in preparing the financial statements of the Government of Canada. Significant accounting policies are set out in Note 2 to the financial statements.

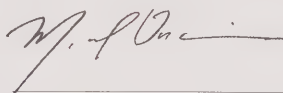
The Agency's management is responsible for the integrity and objectivity of data in these financial statements. To assure objectivity and freedom from bias, these financial statements have been reviewed by the Audit Committee and approved by the Board of Management. The Audit Committee is independent of management and meets with management, the internal auditors, and the Auditor General of Canada on a regular basis. The auditors have full and free access to the Audit Committee.

Some of the information included in the financial statements, such as accruals, and the allowance for doubtful accounts, is based on management's best estimates and judgments with due consideration to materiality. To fulfill its accounting and reporting responsibilities, management maintains sets of accounts, which provide a record of the Agency's financial transactions. Financial information submitted to the *Public Accounts of Canada* and included in the Agency's *Annual Report* is consistent with these financial statements.

The Agency maintains financial management and internal control systems that take into account costs, benefits, and risks. They are designed to provide reasonable assurance that transactions are within the authorities provided by Parliament and by others such as the provinces and territories, and are executed in accordance with prescribed regulations and the *Financial Administration Act* and properly recorded to maintain the accountability of funds and safeguarding of assets. Financial management and internal control systems are reinforced by the maintenance of internal audit programs. The Agency also seeks to assure the objectivity and integrity of data in its financial statements by the careful selection, training, and development of qualified staff, by organizational arrangements that provide appropriate divisions of responsibility, and by communication programs aimed at ensuring that its regulations, policies, standards, and managerial authorities are understood throughout the organization.

The Auditor General of Canada conducts an independent audit and expresses opinions on the accompanying financial statements.

Approved by:



Michel Dorais, ICD.D  
Commissioner and Chief Executive Officer



James Ralston  
Chief Financial Officer and Assistant  
Commissioner, Finance and Administration

Ottawa, Ontario  
August 23, 2006







**Audited Financial Statements –  
Agency Activities**









Auditor General of Canada  
Vérificatrice générale du Canada

## AUDITOR'S REPORT

To the Board of Management of the Canada Revenue Agency  
and the Minister of National Revenue

I have audited the statement of financial position – Agency Activities of the Canada Revenue Agency as at March 31, 2006 and the statements of operations, net liabilities and cash flow for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Agency's management. My responsibility is to express an opinion on these financial statements based on my audit.

I conducted my audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that I plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In my opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Agency Activities of the Canada Revenue Agency as at March 31, 2006 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

Sheila Fraser, FCA  
Auditor General of Canada

Ottawa, Canada  
August 23, 2006







## Statement of Financial Position – Agency Activities

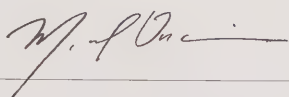
as at March 31  
(in thousands of dollars)

	2006	2005
<b>ASSETS</b>		
<b>Financial assets</b>		
Cash	134	132
Due from the Consolidated Revenue Fund	241,918	284,034
Accounts receivable (Note 4)	13,342	120,078
	<u>255,394</u>	<u>404,244</u>
<b>Non-financial assets</b>		
Other assets	13,549	13,705
Capital assets (Note 5)	332,225	290,628
	<u>345,774</u>	<u>304,333</u>
<b>TOTAL</b>	<b>601,168</b>	<b>708,577</b>
<b>LIABILITIES</b>		
Accrued salaries	92,657	106,766
Accounts payable and accrued liabilities	167,048	216,332
Lease obligations for capital assets (Note 6)	2,379	475
Vacation pay and compensatory leave	145,911	124,946
Employee severance benefits (Note 7)	460,998	372,472
Other liabilities	1,110	221
	<u>870,103</u>	<u>821,212</u>
<b>NET LIABILITIES (Note 8)</b>	<b>(268,935)</b>	<b>(112,635)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>601,168</b>	<b>708,577</b>

Contingent liabilities (Note 14) and contractual obligations (Note 15)

*The accompanying notes are an integral part of these financial statements.*

Approved by:



Michel Dorais, ICD.D  
Commissioner and Chief Executive Officer



Connie I. Roveto, ICD.D  
Chair, Board of Management



## Statement of Operations – Agency Activities

for the year ended March 31  
(in thousands of dollars)

	2006	2005
<b>EXPENSES</b> (Note 9)		
Reporting compliance	1,313,366	1,155,956
Assessment of returns and payment processing	943,844	892,870
Filing and remittance compliance	882,871	813,759
Client assistance	397,385	391,935
Appeals	161,742	140,946
Benefit programs	161,477	149,189
<b>TOTAL EXPENSES</b>	<b>3,860,685</b>	<b>3,544,655</b>
<b>NON-TAX REVENUE</b> (Note 10)		
Reporting compliance	40,457	34,329
Assessment of returns and payment processing	91,205	68,316
Filing and remittance compliance	132,968	123,198
Client assistance	29,666	26,409
Appeals	11,996	10,670
Benefit programs	12,437	7,369
<b>TOTAL NON-TAX REVENUE</b>	<b>318,729</b>	<b>270,291</b>
<b>NET COST OF OPERATIONS</b>	<b>3,541,956</b>	<b>3,274,364</b>

*The accompanying notes are an integral part of these financial statements.*



## Statement of Net Liabilities – Agency Activities

for the year ended March 31  
(in thousands of dollars)

	2006	2005
Net liabilities, beginning of year	(112,635)	(189,704)
Net cost of operations	(3,541,956)	(3,274,364)
Current year Parliamentary appropriations used (Note 3(a))	3,177,265	2,887,450
Non-tax revenue not credited to Vote 1 (Note 3(c))	(165,355)	(122,144)
Net cash provided not affecting appropriations in the current year (Note 3(c))	(59,596)	43,014
Services received without charge from other government agencies and departments (Note 11)	475,458	427,570
Change in Due from the Consolidated Revenue Fund	(42,116)	115,543
<b>Net liabilities, end of year</b>	<b>(268,935)</b>	<b>(112,635)</b>

*The accompanying notes are an integral part of these financial statements.*



## Statement of Cash Flow – Agency Activities

for the year ended March 31  
(in thousands of dollars)

	2006	2005
<b>Operating activities</b>		
Net cost of operations	3,541,956	3,274,364
<b>Items not affecting cash</b>		
Amortization of capital assets	(53,603)	(43,585)
Net loss on disposal/write-off of capital assets	(8,158)	(789)
Services received without charge from other government agencies and departments (Note 11)	(475,458)	(427,570)
Change in financial assets other than Due from the Consolidated Revenue Fund	(106,734)	83,484
Change in other assets	(156)	1,466
Change in liabilities other than lease obligations for capital assets	(46,987)	(194,107)
<b>Cash used by operating activities</b>	<b>2,850,860</b>	<b>2,693,263</b>
<b>Investing activities</b>		
Acquisition of capital assets funded by current year appropriations	99,111	114,184
Acquisition of capital assets not funded by current year appropriations	4,375	(1,907)
Change in lease obligations for capital assets	(1,904)	2,806
Proceeds from disposal of capital assets	(128)	(26)
<b>Cash used by investing activities</b>	<b>101,454</b>	<b>115,057</b>
<b>Net cash provided by the Government of Canada</b>	<b>2,952,314</b>	<b>2,808,320</b>

*The accompanying notes are an integral part of these financial statements.*



## Notes to the Financial Statements – Agency Activities

**1. Authority and objectives**

The Canada Revenue Agency (the “Agency”) previously named the Canada Customs and Revenue Agency was established as an agent of Her Majesty of Canada on November 1, 1999, under the *Canada Customs and Revenue Agency Act (CCRA Act)*. The *CCRA Act* was amended, on December 12, 2005, and renamed the *Canada Revenue Agency Act (CRA Act)*. Originally, the mandate of the Agency was to support the administration and enforcement of tax, customs, and trade legislation as well as other related legislation. As a result of the creation of the Canada Border Services Agency (CBSA) the Agency’s mandate regarding the administration of customs legislation is now limited to the collection functions under Part V.1 of the *Customs Act*. As well, effective August 1, 2005, the Agency provides to the department of Human Resources and Social Development Canada (HRSDC) collection services for certain accounts receivable under various acts. The Agency is a departmental corporation named in Schedule II of the *Financial Administration Act* and reports to Parliament through the Minister of National Revenue.

The Agency’s mandate is to provide support, advice, and services when:

- (a) supporting the administration and enforcement of program legislation;
- (b) implementing agreements between the Government of Canada or the Agency and the government of a province or other public body performing a function of government in Canada to carry out an activity or administer a tax or program;
- (c) implementing agreements or arrangements between the Agency and departments or agencies of the Government of Canada to carry out an activity or administer a program; and
- (d) implementing agreements between the Government of Canada and First Nations governments to administer a tax.

The Agency collects revenues, including income and sales taxes, Canada Pension Plan contributions, Employment Insurance premiums, administers tax legislation, and delivers a number of social benefit programs to Canadians for the federal government as well as for provincial, territorial, and First Nations governments, and collects amounts for other groups or organizations. It is responsible for the administration and enforcement of the following acts or parts of acts: *Air Travelers Security Charge Act*, the *CRA Act*, the *Children’s Special Allowances Act*, Part V.1 of the *Customs Act*, section 2 of the *Energy Costs Assistance Measures Act*, the *Excise Act*, the *Excise Tax Act* (including the Goods and Services Tax (GST)/Harmonized Sale Tax (HST) except for GST/HST on imported goods), the *Excise Act, 2001*, the *Income Tax Act*, and others.

In delivering its mandate, the Agency operates under the following program activities:

- (a) Reporting compliance: Ensures complete and accurate disclosure by taxpayers of all required information to establish tax liabilities; increases taxpayers’ understanding of their tax obligations through outreach activities, client service and education; identifies and addresses non-compliance through risk assessment, audit and investigation; and establishes strategic partnerships with stakeholders to leverage compliance efforts.
- (b) Assessment of returns and payment processing: Provides assistance and information to clients; processes returns for tax programs; registers businesses in Canada; processes, assesses and validates information; establishes and maintains account status; manages excise programs; receives payments; and reviews and assesses business processes of the Agency.
- (c) Filing and remittance compliance: Identifies and addresses non-compliance with filing and remitting requirements.
- (d) Client assistance: Assists individuals, businesses, charities and registered plans in meeting their obligations under tax legislation by providing information, education and outreach services and by responding to enquiries.
- (e) Appeals: Provides a timely and impartial dispute resolution process for clients who disagree with decisions taken by the Agency.
- (f) Benefit programs: Delivers certain income-based benefits, credits and other services to low- and moderate-income Canadians on behalf of federal, provincial (except Québec), and territorial governments.



## 2. Summary of significant accounting policies

For financial reporting purposes, the activities of the Agency have been divided into two sets of financial statements: Agency Activities and Administered Activities. The financial statements – Agency Activities include those operational revenues and expenses, which are managed by the Agency and utilized in running the organization. The financial statements – Administered Activities include those revenues and expenses which are managed by someone other than the Agency, such as the federal government, a province or territory, or another group or organization. The purpose of the distinction between Agency and Administered activities is to facilitate, among other things, the assessment of the administrative efficiency of the Agency in achieving its mandate.

As required by section 88(2)(a) of the *Canada Revenue Agency Act*, the financial statements – Agency Activities have been prepared using accounting principles consistent with those applied in the preparation of the financial statements of the Government of Canada. The accounting principles used are consistent with Canadian generally accepted accounting principles for the public sector. A summary of significant accounting policies follows:

### (a) Parliamentary appropriations

The Agency is financed by the Government of Canada through Parliamentary appropriations. Accounting for appropriations provided to the Agency does not parallel financial reporting according to Canadian generally accepted accounting principles, as they are based in large part on cash flow requirements. Consequently, items recognized in the Statement of Operations and the Statement of Financial Position may be different from those provided through appropriations from Parliament. Note 3(b) provides a high-level reconciliation between the two bases of reporting.

### (b) Net cash provided by Government of Canada

The Agency operates within the Consolidated Revenue Fund (CRF), which is administered by the Receiver General for Canada. All cash receipts are deposited to the CRF and all cash disbursements are paid from the CRF. The net cash provided by government is the difference between all cash receipts and all cash disbursements including transactions with departments and agencies.

### (c) Expense recognition

Expenses are recognized when goods are received and services are rendered.

### (d) Services received without charge from other government agencies and departments

Estimates of amounts for services received without charge from other government agencies and departments are included in expenses.

### (e) Revenue recognition

Non-tax revenue is recognized when the services are rendered by the Agency. Non-tax revenue reported in this statement excludes administered revenues such as interest and penalties collected under the authority of the *Income Tax Act*, the *Excise Act*, the *Excise Tax Act*, or other similar legislation.

### (f) Capital Assets

All costs of \$10,000 or more incurred by the Agency to acquire or develop capital assets (including leasehold improvements) are capitalized and amortized over the useful lives of the assets. Similar items under \$10,000 are expensed. Amortization of capital assets is done on a straight-line basis over the estimated useful lives of assets as follows:

Asset class	Useful life
Machinery, equipment, and furniture	10 years
In-house developed software	7 years
Vehicles and other means of transportation	5 years
Information technology equipment	5 years
Purchased software	3 years
Leased capital assets	Term of the lease

Assets under construction/development are not amortized until completed and put into operation.



**(g) Due from the Consolidated Revenue Fund (CRF)**

Due from the CRF represents the amount of cash that the Agency is entitled to draw from the CRF without further appropriations to discharge its liabilities. These amounts have been charged to current or prior years' appropriations, but will be paid in the future and include items such as accrued employee salaries, accounts payable, and accrued liabilities.

**(h) Employee future benefits****(i) Pension benefits**

All eligible employees participate in the Public Service Pension Plan administered by the Government of Canada. The Agency's contributions reflect the full cost as employer. This amount is currently based on a multiple of an employee's required contributions and may change over time depending on the experience of the Plan. The Agency's contributions are expensed during the year in which the services are rendered and represent the total pension obligation of the Agency. Current legislation does not require the Agency to make contributions with respect to any actuarial deficiencies of the Public Service Pension Plan.

**(ii) Severance benefits**

Employees are entitled to severance benefits, as provided for under labour contracts and conditions of employment. The cost of these benefits is accrued as employees render the services necessary to earn them. The obligation resulting from the benefits earned by employees is calculated using information derived from the results of the actuarially determined liability for employee severance benefits for the Government as a whole.

**(i) Vacation pay and compensatory leave**

Vacation pay and compensatory leave are expensed as the benefits accrue to employees under their respective terms of employment. The liability for vacation pay and compensatory leave is calculated at the salary levels in effect at the end of the year for all unused vacation pay and compensatory leave benefits accruing to employees.

**(j) Employee benefit plan**

The Government of Canada sponsors an employee benefit plan (health and dental) in which the Agency participates. The Agency's contributions to the plan are recorded at cost and charged to personnel expenses in the year incurred. They represent the Agency's total obligation to the plan. Current legislation does not require the Agency to make contributions for any future unfunded liabilities of the plan.

**(k) Contingent liabilities**

Contingent liabilities are potential liabilities that may become actual liabilities when one or more future events occur or fail to occur. To the extent that the future event is likely to occur or fail to occur, and a reasonable estimate of the loss can be made, an estimated liability is accrued and an expense recorded. If the likelihood is not determinable or an amount cannot be reasonably estimated, the contingency is disclosed in the notes to the financial statements.

**(l) Foreign Currency**

Transactions involving foreign currencies are translated into Canadian dollar equivalents using rates of exchange in effect at the time of those transactions.

**(m) Measurement uncertainty**

The preparation of these financial statements requires management to make estimates and assumptions that affect the amounts of assets, liabilities, revenue and expenses reported on the financial statements. At the time of preparation of these statements, management believes the estimates and assumptions to be reasonable. Employee severance benefits, contingent liabilities, and the useful life of capital assets are the most significant items where estimates are used. Actual results could differ significantly from the current estimates. The estimates are reviewed periodically and, as adjustments become necessary, they are reported in the financial statements in the period in which they become known.



### 3. Parliamentary appropriations

The Agency receives most of its funding through annual Parliamentary appropriations. Items recognized in the Statement of Operations and the Statement of Financial Position in one year may be funded through Parliamentary appropriations in prior, current, or future years. Accordingly, the Agency has different net results of operations for the year on a government funding basis than on an accrual accounting basis. These differences are reconciled below.

(a) Reconciliation of Parliamentary appropriations provided to Parliamentary appropriations used:

	2006	2005
	(in thousands of dollars)	
Parliamentary appropriations — provided:		
Vote 1 – CRA operating expenditures	2,598,979	2,507,830
Less: Relief for Heating Expense payments <sup>1</sup>	(2,884)	(4,161)
Vote 5 – CRA contributions	148,726	161,234
Statutory contributions to employee benefits plans	406,182	375,931
Amounts available for spending per section 60 of the CRA Act <sup>2</sup>	129,357	20,190
Spending of proceeds from disposal of surplus Crown assets	407	123
Statutory expenditures:		
Children's Special Allowance Payments <sup>1</sup>	169,611	159,366
Energy Cost Benefit <sup>1</sup>	357,654	–
Other	903	1,008
	3,808,935	3,221,521
Less:		
Appropriations available for future years <sup>2</sup> :		
Operating	(83,399)	(131,650)
Contributions	(17,323)	(33,726)
Appropriation lapsed <sup>2</sup>	(3,683)	(9,329)
Statutory expenditures related to Administered Activities <sup>1</sup>	(527,265)	(159,366)
	(631,670)	(334,071)
<b>Total Parliamentary appropriations used</b>	<b>3,177,265</b>	<b>2,887,450</b>

<sup>1</sup> In accordance with the division of activities for financial reporting purposes outlined in Note 2, the ex-gratia payments for Relief for Heating Expense, which were authorized through Vote 1 – CRA (Operating expenditures), as well as the payments for Children's Special Allowance and Energy Cost Benefit, are reported as federal administered expenses on the Statement of Administered Expenses and Recoveries of the Agency's Administered Activities financial statements.

<sup>2</sup> Pursuant to section 60(1) of the CRA Act, the unexpended balance at the end of the fiscal year can be carried forward to the following year.



## (b) Reconciliation of net cost of operations to total Parliamentary appropriations used:

	2006	2005
	(in thousands of dollars)	
Net cost of operations	3,541,956	3,274,364
Expenses not requiring use of current-year appropriations:		
Amortization of capital assets	(53,603)	(43,585)
Adjustment to prior years' accruals	4,894	5,640
Loss on disposal/write-off of capital assets	(8,272)	(815)
Services received without charge from other government agencies and departments (Note 11)	(475,458)	(427,570)
Other	(11,877)	(81,442)
	(544,316)	(547,772)
Asset acquisitions funded by current-year appropriations:		
Capital assets	99,111	114,184
Other assets	3,266	3,098
	102,377	117,282
Net changes in future funding requirements:		
Employee severance benefits	(88,526)	(19,915)
Vacation pay and compensatory leave	(20,965)	(37,269)
Accrued salaries	21,384	(21,384)
	(88,107)	(78,568)
Non-tax revenue (Note 10):		
Non-tax revenue available for spending	127,858	89,933
Non-tax revenue not available for spending	37,497	32,211
	165,355	122,144
<b>Total Parliamentary appropriations used</b>	<b>3,177,265</b>	<b>2,887,450</b>

## (c) Reconciliation of net cash provided by the Government of Canada to Parliamentary appropriations used:

	2006	2005
	(in thousands of dollars)	
Net cash provided by Government of Canada	2,952,314	2,808,320
Non-tax revenue (Note 10)		
Non-tax revenue available for spending	127,858	89,933
Non-tax revenue not available for spending	37,497	32,211
	165,355	122,144
Net cash provided not affecting appropriations in the current year:		
Net changes in accounts payable, accrued liabilities, accrued salaries and other liabilities	(41,120)	115,539
Net changes in cash and accounts receivable	106,734	(83,484)
Other adjustments	(6,018)	(75,069)
	59,596	(43,014)
<b>Total Parliamentary appropriations used</b>	<b>3,177,265</b>	<b>2,887,450</b>



**4. Accounts receivable**

	<b>2006</b>	<b>2005</b>
	(in thousands of dollars)	
Accounts receivable – Government of Canada departments and agencies	8,044	115,454
Accounts receivable – External to the Government of Canada	924	979
Advances to employees	2,093	1,933
Salary overpayments	2,556	1,775
	13,617	120,141
Less: Allowance for doubtful accounts	(275)	(63)
	<b>13,342</b>	<b>120,078</b>

**5. Capital assets**

	(in thousands of dollars)					
<b>Asset Class</b>	<b>Opening costs</b>	<b>Net additions (disposals)</b>	<b>Closing costs</b>	<b>Accumulated amortization</b>	<b>2006 Net book value</b>	<b>2005 Net book value</b>
Machinery, equipment and furniture	14,888	(563)	14,325	9,888	4,437	4,587
Software (purchased and in-house developed and/or in development)	229,271	60,799	290,070	55,925	234,145	199,890
Vehicles and other means of transportation	2,147	(126)	2,021	903	1,118	1,063
Information technology equipment including leased assets (Note 6)	202,266	21,869	224,135	131,610	92,525	85,088
<b>Total</b>	<b>448,572</b>	<b>81,979</b>	<b>530,551</b>	<b>198,326</b>	<b>332,225</b>	<b>290,628</b>

The costs of assets under construction or development, which are not amortized, are \$110,191,903 in software and \$741,797 in information technology equipment as at March 31, 2006 (\$90,809,000 and \$742,000 respectively as at March 31, 2005). The amortization expense for the year is \$53,603,315 (2005 – \$43,584,563).

**6. Lease obligations for capital assets**

The Agency has entered into agreements to rent information technology equipment under capital leases with a cost of \$2,612,160 and accumulated amortization of \$163,260 as at March 31, 2006 (\$9,708,000 and \$9,118,000 respectively as at March 31, 2005). The obligations for the upcoming years include the following:

	<b>2006</b>	<b>2005</b>
	(in thousands of dollars)	
2005-2006	–	480
2006-2007	1,032	–
2007-2008	1,032	–
2008-2009	430	–
Total future minimum lease payments	2,494	480
Less: imputed interest (3.86%)	115	5
Balance of lease obligations for capital assets	<b>2,379</b>	<b>475</b>



## 7. Employee future benefits

### (i) Pension benefits

The Agency and all eligible employees contribute to the Public Service Pension Plan, which is sponsored by the Government of Canada. Pension benefits accrue up to a maximum period of 35 years at a rate of two percent per year of pensionable service, times the average of the best five consecutive years of earnings. The benefits are integrated with Canada/Québec Pension Plans benefits and they are indexed to the increase in the Consumer Price Index.

The Agency's and employees' contributions to the Public Service Pension Plan for the year were as follows:

	2006	2005
	(in thousands of dollars)	
Agency's contributions	300,575	275,539
Employees' contributions	109,087	116,239

The Agency's responsibility with regard to the Plan is limited to its contributions. Actuarial surpluses or deficiencies are recognized in the financial statements of the Government of Canada.

### (ii) Severance benefits

The Agency provides severance benefits to its employees based on eligibility, years of service and final salary. These severance benefits are not pre-funded. Benefits will be paid from future appropriations. Information about the severance benefits, measured as at March 31, is as follows:

	2006	2005
	(in thousands of dollars)	
Employee severance benefits, beginning of year	372,472	352,557
Cost for the year	113,936	41,568
Benefits paid during the year	(25,410)	(21,653)
<b>Employee severance benefits, end of year</b>	<b>460,998</b>	<b>372,472</b>

## 8. Net liabilities

Net liabilities represents liabilities incurred by the Agency, net of non-financial assets, which have not yet been funded through appropriations. Significant components of these amounts are employee severance benefits, vacation pay and compensatory leave, and accrued employee salaries. These amounts are expected to be funded by appropriations in future years as they are paid.



## 9. Expenses by Category

In the Statement of Operations, expenses are presented by program activity. The following presents expenses by category.

	2006	2005
	(in thousands of dollars)	
Personnel		
Salaries	1,943,012	1,830,588
Other allowances and benefits (including employee benefits described in Note 7)	935,722	818,447
	<u>2,878,734</u>	<u>2,649,035</u>
Accommodation	214,928	210,003
Transportation and communications	166,234	148,686
Professional and special services	167,535	144,081
Transfer payments (Note 12)	131,403	127,508
Repair and maintenance	87,634	73,715
Equipment purchases	72,043	74,974
Amortization of capital assets	53,603	43,585
Materials and supplies	45,392	37,201
Other services	21,825	20,495
Loss on disposal/write-off of capital assets	8,272	815
Equipment and other rentals	6,794	6,973
Advertising, printing and related services	4,998	6,723
Other expenses	1,290	861
<b>TOTAL EXPENSES</b>	<b><u>3,860,685</u></b>	<b><u>3,544,655</u></b>



**10. Non-tax revenue by category**

In the Statement of Operations, non-tax revenues are presented by program activity. The following presents non-tax revenues by category. The nature of each category is defined by the treatment permitted from a Parliamentary appropriations perspective.

	2006	2005
	(in thousands of dollars)	
<b>Non-tax revenue credited to Vote 1 – CRA (Operating expenditures)</b>		
Fees for collecting Employment Insurance premiums (from HRSDC)	77,798	76,080
Fees for collecting Canada Pension Plan contributions (from HRSDC)	75,576	72,067
	153,374	148,147
<b>Non-tax revenue available for spending</b>		
Administration fees – provinces and territories	29,827	16,054
Services fees	95,151	70,528
Ruling fees	1,888	1,840
Miscellaneous spendable revenue	992	1,511
	127,858	89,933
<b>Non-tax revenue not available for spending</b>		
Recovery of employee benefit costs	34,967	30,939
Miscellaneous non-tax revenue	2,530	1,272
	37,497	32,211
<b>TOTAL NON-TAX REVENUE</b>	<b>318,729</b>	<b>270,291</b>



## 11. Related party transactions

The Agency is related in terms of common ownership to all Government of Canada departments, agencies, and Crown corporations. The Agency also receives services, which are obtained without charge from other government departments as presented in part (a). All related party transactions entered into by the Agency are in the normal course of business and on normal trade terms applicable to all individuals and enterprises.

### (a) Services received without charge from other government agencies and departments:

During the year, the Agency received various services without charge from other government agencies and departments. These services include:

	2006	2005
	(in thousands of dollars)	
Accommodation – Public Works and Government Services Canada (PWGSC)	214,928	210,003
Employer's contribution to the health insurance plan and employee benefit plans – Treasury Board Secretariat (TBS)	177,879	162,603
Legal services – Justice Canada	50,828	49,051
Administration of National Collection Services – HRSDC <sup>1</sup>	25,951	–
Audit services – Office of the Auditor General of Canada	2,210	2,300
Workers' compensation benefits – TBS	2,120	2,053
Payroll services – PWGSC	1,542	1,560
	<b>475,458</b>	<b>427,570</b>

<sup>1</sup> Effective August 1, 2005, the control and supervision of the National Collection Services were transferred from HRSDC to the Agency.

### (b) Payables and receivables outstanding at year-end with related parties:

	2006	2005
	(in thousands of dollars)	
Accounts receivable – From other government departments and agencies	8,044	115,454
Accounts payable – To other government departments and agencies	8,749	20,506



**12. Contributions**

	2006	2005
	(in thousands of dollars)	
Contributions to the Province of Quebec in respect of the joint administration costs of federal and provincial sales taxes	131,403	127,173
Contribution to the Canadian Home Builders' Association to support the "Get It in Writing!" consumer information campaign	–	335
	<b>131,403</b>	<b>127,508</b>

**13. Board of Management**

Pursuant to the *Canada Revenue Agency Act*, a Board of Management is appointed to oversee the organization and administration of the Agency and the management of its resources, services, property, personnel and contracts. Expenses relating to the Board's activities during the year total \$1,185,000 (2005 – \$940,000) and are included in the net costs of operations. This includes payments in respect of the Board of Management, secretariat staff personnel, travel, and other expenses.

**14. Contingent liabilities**

The Agency is a defendant in certain cases of pending and threatened litigation which arose in the normal course of operations. The current best estimate of the amount likely to be paid in respect of these claims and potential claims has been recorded in Accounts payable and accrued liabilities. In addition to the amounts accrued, the Agency has estimated a further potential exposure in the amount of \$49,019,000 (\$14,843,000 as at March 31, 2005).

**15. Contractual obligations**

The nature of the Agency's activities can result in multi-year contracts and obligations whereby the Agency will be committed to make future payments when the goods are received or the services are rendered. Significant contractual obligations that can be reasonably estimated are as follows:

	2007	2008	2009	2010	2011 and thereafter	Total
	(in thousands of dollars)					
Operating leases	1,292	876	256	57	20	2,501
Total	<b>1,292</b>	<b>876</b>	<b>256</b>	<b>57</b>	<b>20</b>	<b>2,501</b>

**16. Comparative figures**

Certain comparative figures have been reclassified to conform with the presentation used in the current year.

The comparative figures of the Statement of Operations have notably been reclassified to present the revenues and expenses of the Agency by Program Activity. The main changes of the new structure consist of the segregation of tax services related results into four different program activities, as well as the proportional reallocation of the corporate services over the Program Activities.



## Management Discussion and Analysis

### Agency Activities

#### Introduction

This section of the Financial Statements provides unaudited supplementary information on Agency Activities, as reported in the audited Statement of Operations – Agency Activities. The information is on an accrual basis.

#### Agency Management

Agency expenditures increased from 2004-2005 to 2005-2006 as a result of new initiatives announced in recent Federal Budgets as well as collective agreement increases for salaries. There is also an increase in Non-Tax Revenue.

#### Analysis of Net Cost of Operations (Based on Financial Statements)

The Agency 2005-2006 Net cost of Operations increased by \$268 million over 2004-2005. Agency expenses totalled \$3,861 million in 2005-2006 and \$3,545 million in 2004-2005 (see Note 9 of the Financial Statements – Agency Activities for the breakdown of Personnel and Other Expenses). When adjusting for the receipt of Non-Tax Revenue of \$319 million (2004-2005 – \$270 million), the Net Cost of Operations becomes:

(in thousands of dollars)		2006	2005
Personnel Expenses		2,878,734	2,649,035
Other Expenses		981,951	895,620
<b>Total Expenses</b>		<b>3,860,685</b>	<b>3,544,655</b>
Less: Non-Tax Revenue		318,729	270,291
<b>Net Cost of Operations</b>		<b>3,541,956</b>	<b>3,274,364</b>

The Agency's expenses, as detailed in the Statement of Operations, are made up of approximately 75% in personnel expenses (salaries, other allowances and benefits) and 25% in other expenses, as illustrated in the exhibit below. Personnel expenses are the primary drivers for the Agency. A number of factors had a significant impact on the increase of \$230 million in personnel expenses in 2005-2006 over 2004-2005. These include increased staff to address initiatives from recent Federal Budgets and other initiatives such as interdepartmental services provision, as well as collective agreement increases. Other expenses increased by \$86 million. Much of the other expenses are linked to personnel expenses (e.g., travel for auditors, computers, accommodation, furniture replacement, etc.). Non-tax revenue increased by some \$48 million in 2005-2006 over 2004-2005. The increase is attributable to additional services being provided to our clients, including provinces and other federal government departments.

**Figure 45** Total Expenses





**Audited Financial Statements –  
Administered Activities**









Auditor General of Canada  
Vérificatrice générale du Canada

## AUDITOR'S REPORT

To the Board of Management of the Canada Revenue Agency  
and the Minister of National Revenue

I have audited the statement of administered assets and liabilities of the Canada Revenue Agency as at March 31, 2006 and the statements of administered revenues, administered expenses and recoveries and administered cash flows for the year then ended. This financial information is the responsibility of the Agency's management. My responsibility is to express an opinion on this financial information based on my audit.

I conducted my audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that I plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial information is free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial information. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall presentation of the financial information.

In my opinion, these statements present fairly, in all material respects, the administered assets and liabilities of the Canada Revenue Agency as at March 31, 2006 and the results of its administered operations and cash flows for the year then ended in accordance with the accounting policies set out in Note 2 to the statements.

Sheila Fraser, FCA  
Auditor General of Canada

Ottawa, Canada  
August 23, 2006

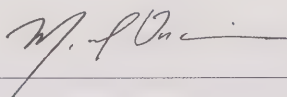


## Statement of Administered Assets and Liabilities

as at March 31  
(in thousands of dollars)

	2006	2005
<b>ADMINISTERED ASSETS</b>		
Cash on hand	4,874,315	4,220,931
Amounts receivable from taxpayers (net of allowance for doubtful accounts of \$4,658,766 in 2006 and \$5,740,687 in 2005) (Note 3)	57,941,979	52,529,564
<b>TOTAL ASSETS</b>	<b>62,816,294</b>	<b>56,750,495</b>
<b>ADMINISTERED LIABILITIES</b>		
Amounts payable to taxpayers (Note 4)	38,374,719	35,623,915
Amounts payable to provinces (Note 5)	211,037	131,896
Deposit accounts (Note 6)	49,646	40,197
	38,635,402	35,796,008
Net amount due to the Consolidated Revenue Fund on behalf of the Government of Canada and others (Note 7)	24,180,892	20,954,487
<b>TOTAL LIABILITIES</b>	<b>62,816,294</b>	<b>56,750,495</b>
Contingent liabilities (Note 8)		
<i>The accompanying notes are an integral part of these financial statements.</i>		

Approved by:



Michel Dorais, ICD.D  
Commissioner and Chief Executive Officer



Connie I. Roveto, ICD.D  
Chair, Board of Management



## Statement of Administered Revenues

for the year ended March 31

(in thousands of dollars)

	2006	2005
<b>Federal administered revenues</b>		
Income Tax Revenues		
Personal and trust	103,808,232	98,621,957
Corporate	31,724,042	29,955,402
Non-resident	4,528,564	3,560,166
	140,060,838	132,137,525
Other Taxes and Duties		
Goods and Services Tax (Note 9)	10,987,350	9,012,237
Energy taxes	5,023,167	5,008,177
Other Excise taxes and duties	4,227,084	4,456,868
Air Travellers Security Charge	353,006	383,201
	20,590,607	18,860,483
Total Tax Revenues	160,651,445	150,998,008
Employment Insurance Premiums	16,916,659	17,654,806
Interest, penalties and other revenues (Note 10)	3,089,077	3,141,467
<b>Revenues Administered on behalf of the Government of Canada</b>	<b>180,657,181</b>	<b>171,794,281</b>
Provision for doubtful accounts (Note 3)	(809,890)	(966,854)
Interest expense	(576,087)	(601,280)
<b>Net Revenues Administered on behalf of the Government of Canada</b>	<b>179,271,204</b>	<b>170,226,147</b>
<b>Provincial, Territorial Governments and First Nations administered revenues</b>		
Income Tax Revenues		
Personal and trust	43,610,131	38,433,560
Corporate	3,913,990	3,060,183
	47,524,121	41,493,743
Harmonized Sales Tax	848,554	735,342
Other Revenues (Note 11)	211,587	195,447
<b>Revenues Administered on behalf of Provincial, Territorial Governments and First Nations</b>	<b>48,584,262</b>	<b>42,424,532</b>
<b>Net Revenues Administered on behalf of the Canada Pension Plan (Note 12)</b>	<b>30,115,983</b>	<b>28,940,881</b>
<b>Total Net Administered Revenues</b>	<b>257,971,449</b>	<b>241,591,560</b>

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.



## Statement of Administered Expenses and Recoveries

for the year ended March 31  
(in thousands of dollars)

	2006	2005
<b>Federal administered expenses</b>		
Child tax benefits	9,199,805	8,687,760
Energy cost benefits	357,654	—
Children's special allowances	169,611	159,366
Relief for heating expenses	2,721	5,562
<b>Federal administered recoveries</b>		
Old Age Security benefits	(911,379)	(745,144)
Employment Insurance benefits	(119,717)	(154,276)
<b>Net Expenses and Recoveries Administered for the Federal Government</b>	<b>8,698,695</b>	<b>7,953,268</b>
<b>Provincial and Territorial administered expenses</b>		
Alberta resource rebate	1,257,644	—
Family benefits programs	217,149	226,781
Sales tax credits	47,387	45,456
Nova Scotia taxpayer refund program	—	5,537
<b>Net Expenses Administered for Provinces and Territories</b>	<b>1,522,180</b>	<b>277,774</b>
<b>Total Net Administered Expenses and Recoveries</b>	<b>10,220,875</b>	<b>8,231,042</b>

*The accompanying notes are an integral part of these financial statements.*



## Statement of Administered Cash Flows

for the year ended March 31  
(in thousands of dollars)

	2006	2005
<b>Total Net Administered Revenues</b>	257,971,449	241,591,560
Less provincial revenues paid directly to provinces:		
Revenues administered for Nova Scotia workers' compensation (Note 11)	(202,709)	(189,466)
Less Total Net Administered Expenses and Recoveries	(10,220,875)	(8,231,042)
Change in administered assets and liabilities:		
(Increase) Decrease in cash on hand	(653,384)	13,144
Increase in amounts receivable from taxpayers net of allowance for doubtful accounts	(5,412,415)	(5,529,187)
Increase in amounts payable to taxpayers	2,750,804	2,606,406
Increase in amounts payable to provinces	79,141	48,261
Increase in deposit accounts	9,449	5,980
<b>Net Cash Deposited in the Consolidated Revenue Fund of the Government of Canada</b>	<b>244,321,460</b>	<b>230,315,656</b>
Consisting of:		
Cash deposits to the Consolidated Revenue Fund	327,669,504	304,824,772
Cash refunds/payments from the Consolidated Revenue Fund	(83,348,044)	(74,509,116)
<b>Net Cash Deposited in the Consolidated Revenue Fund of the Government of Canada</b>	<b>244,321,460</b>	<b>230,315,656</b>

*The accompanying notes are an integral part of these financial statements.*



## Notes to the Financial Statements – Administered Activities

### 1. Authority and objectives

The Canada Revenue Agency (the “Agency”), previously named the Canada Customs and Revenue Agency was established as an agent of Her Majesty of Canada on November 1, 1999, under the *Canada Customs and Revenue Agency Act (CCRA Act)*. The *CCRA Act*, was amended, on December 12, 2005, and renamed the *Canada Revenue Agency Act (CRA Act)*. Originally, the mandate of the Agency was to support the administration and enforcement of tax, customs, and trade legislation as well as other related legislation. As a result of the creation of the Canada Border Services Agency (CBSA) the Agency's mandate regarding the administration of customs legislation is now limited to the collection functions under Part V.1 of the *Customs Act*. As well, effective August 1, 2005 the Agency provides to the department of Human Resources and Social Development Canada (HRSDC) collection services for certain accounts receivable under various acts. The Agency is a departmental corporation named in Schedule II of the *Financial Administration Act* and reports to Parliament through the Minister of National Revenue.

The Agency's mandate is to provide support, advice and services when:

- (a) supporting the administration and enforcement of the program legislation;
- (b) implementing agreements between the Government of Canada or the Agency and the government of a province or other public body performing a function of government in Canada to carry out an activity or administer a tax or program;
- (c) implementing agreements or arrangements between the Agency and departments or agencies of the Government of Canada to carry out an activity or administer a program; and
- (d) implementing agreements between the Government of Canada and First Nations governments to administer a tax.

The Agency collects revenues, including income and sales taxes, Canada Pension Plan (CPP) contributions, and Employment Insurance (EI) premiums, administers tax legislation, delivers a number of social benefit programs to Canadians for the federal government, as well as for provincial, territorial, and First Nations governments and collects amounts for other groups or organizations. It is responsible for the administration and enforcement of the following acts or parts of acts: the *Air Travellers Security Charge Act*, the *CRA Act*, the *Children's Special Allowances Act*, Part V.1 of the *Customs Act*, section 2 of the *Energy Costs Assistance Measures Act*, the *Excise Act*, the *Excise Tax Act* (including the Goods and Services Tax (GST) and the Harmonized Sales Tax (HST) except for GST/HST on imported goods), the *Excise Act, 2001*, the *Income Tax Act*, and others.

In the province of Québec, the ministère du Revenu du Québec (MRQ) acts as an agent of the Agency for the administration and enforcement of the GST. The Agency monitors cash transfers made by the MRQ, reports the GST revenues administered on its behalf, authorizes refunds, and transfers funds out of the Consolidated Revenue Fund to the MRQ for the issuing of refunds.



## 2. Summary of significant accounting policies

For financial reporting purposes, the activities of the Agency are reported as: Administered Activities and Agency Activities. The financial statements – Administered Activities include those revenues and expenses that are administered for someone other than the Agency, such as the federal government, a province or territory, or another organization and for which the related collections and/or disbursements are processed by the Agency through the Consolidated Revenue Fund (CRF). Administered activities such as collection services to other organizations, where the resulting amounts collected are deposited directly to the credit of the responsible organization without being reflected in the Agency's books of account, are reported in the Related party transactions Note 13 only and are not otherwise reflected in the financial statements – Administered activities. The financial statements – Agency Activities include those operational revenues and expenses, which are managed by the Agency and utilized in running the organization. The purpose of the distinction between Administered and Agency activities is to facilitate, among other things, the assessment of the administrative efficiency of the Agency in achieving its mandate.

As required by section 88(2)(a) of the *CRA Act*, the financial statements – Administered Activities are prepared using accounting principles consistent with those applied in the preparation of the financial statements of the Government of Canada. The purpose of these statements is to present the tax and tax-related revenues, expenses, assets, and liabilities that the Agency administers on behalf of the federal government, provincial governments, and other organizations. A summary of the significant accounting policies follows:

### (a) Revenue recognition

Revenues are recognized in the year in which the event that generates the revenue occurs. The following policies are applied for specific revenue streams:

#### (i) Income taxes, Canada Pension Plan contributions, and Employment Insurance premiums:

Income taxes are recognized as revenue when the taxpayer has earned and received the income producing the tax. This is done by determining income earned net of tax deductions and credits allowed under the *Income Tax Act*, including refundable taxes resulting from current year activity. Canada Pension Plan (CPP) contributions are recognized as revenue when the employee or the self-employed person has earned pensionable income. Employment Insurance (EI) premiums are recognized as revenue when the employee has earned insurable earnings.

Revenues for the fiscal year are based on actual amounts assessed/reassessed at the time of preparation of the financial statements and estimates of income tax, CPP contributions and EI premiums not yet assessed/reassessed. The vast majority of these estimates are based on cash payments received at the time of preparation of the financial statements that relate to the fiscal year ended March 31 that have not been assessed or that are awaiting reassessment. Actual results may differ significantly from these estimates. The difference will be recorded in the fiscal year in which the actual assessment/reassessment is completed. No additional estimate of future reassessments is made except in cases where amounts for taxes previously assessed are under objection or are being appealed to various courts and where a reasonable estimate of the loss can be made.

Reassessments include changes made to previously assessed taxes payable at the request of the taxpayer, for example to claim a subsequent loss carry-back, or are initiated by the Agency as a result of applying reporting compliance procedures such as taxpayer audits.

#### (ii) GST and HST, and Excise taxes and duties:

For the Goods and Services Tax (GST) and Harmonized Sales Tax (HST) on domestic goods and services, the revenue is recognized at the time of the sale of goods or the provision of services. Revenue is reported net of the Input Tax Credits (ITC), GST rebates, and the GST quarterly tax credit. ITC is the recovery of GST/HST paid or owed on purchases related to domestic and imported commercial activities of the taxpayer. The GST quarterly tax credit for lower-income families is recorded in the period to which it relates. It is intended to offset the cost of the tax for lower-income individuals and families.

The determination of these revenues is based on the taxes and duties assessed, and estimates of amounts not yet assessed that relate to the fiscal year ended March 31. These estimates are based on cash payments received at the time of preparation of the financial statements that relate to the fiscal year ended March 31 that have not been assessed.



For Excise taxes, revenue is recognized when a taxpayer sells goods taxable under the *Excise Tax Act*. For Excise duties, revenue is recognized when the taxpayer manufactures goods taxable under the *Excise Act* and the *Excise Act, 2001*.

(iii) Other revenue recognition:

Other revenues are recorded when earned. All interest and penalty revenues are reported as revenues administered for the federal government as per the terms of the tax collection agreements with the provinces and territories. Interest and penalties are recorded net of amounts waived under the various tax acts.

(iv) Assessment definition:

An assessment (or reassessment) of tax is defined as all decisions and other steps made or taken by the Minister of National Revenue and officials of the Agency under the federal, provincial and territorial acts or sections of the acts administered by the Agency to determine tax payable by taxpayers. When verifying a taxpayer's return, the Agency uses applicable provisions of the various tax acts it administers as well as other internally developed criteria which are designed to substantially meet the provisions of these acts.

(v) Completeness of tax revenues:

The Canadian tax system is predicated on self-assessment where taxpayers are expected to understand the tax laws and comply with them. This has an impact on the completeness of tax revenues when taxpayers fail to comply with tax laws, for example, if they do not report all of their income. The Agency has implemented systems and controls in order to detect and correct situations where taxpayers are not complying with the various acts it administers. These systems and controls include performing audits of taxpayer records where determined necessary by the Agency. Such procedures cannot be expected to identify all sources of unreported income or other cases of non-compliance with tax laws. The Agency does not estimate the amount of unreported tax. However, such amounts are included in revenues when assessed.

**(b) Expenses**

(i) Interest expense:

The Agency incurs interest expenses as a result of late refund payments. These are in large part due to the resolution of long standing corporate tax cases which have been appealed and which are resolved in favour of the taxpayer. The refund payment includes interest accrued since the tax in dispute was initially paid. Accrued interest is recognized when the liability for the related tax case is recognized. The Agency does not estimate these amounts in advance.

(ii) Administered expenses:

Expenses relating to the child tax benefits, the energy cost benefits, the children's special allowances, and the provincial and territorial administered expenses are recorded in the year to which they relate.

(iii) Administered recoveries:

Recoveries of Old Age Security and Employment Insurance benefits are recognized when assessed, with an estimate for amounts not yet assessed. Only recoveries assessed through the personal income tax system are reported by the Agency. Recoveries determined by other federal government departments are not reported in these financial statements.

**(c) Cash on hand**

Cash on hand includes amounts received in the Agency's offices or by agents of the Agency as at March 31 but not yet deposited to the credit of the Consolidated Revenue Fund of the Government of Canada.

**(d) Amounts receivable from taxpayers**

Amounts receivable from taxpayers represent taxes and other revenues assessed or estimated by the Agency but not yet collected. A significant portion of the receivable balance is due to the recording of accrued receivables, which relate to the current fiscal year but are not due to be paid by taxpayers until the next fiscal year.



**(e) Allowance for doubtful accounts**

The allowance for doubtful accounts reflects management's best estimate of the collectibility of amounts assessed but not yet paid. The allowance for doubtful accounts has two components. A general allowance is calculated based on a periodic review of a sample of accounts receivable with a balance of less than \$10 million. A specific allowance is calculated based on an annual review of all accounts over \$10 million.

The allowance for doubtful accounts is increased by an annual provision for doubtful accounts and is reduced by amounts written off as uncollectible during the year. The annual provision is reported in the Statement of Administered Revenues because it is associated with the administration of tax and non-tax revenues and is not related to any program expenses. Except for the portion related to the CPP contributions, the provision is charged entirely to revenues administered for the federal government as it assumes all collection risks, as per the terms of the tax collection agreements with the provinces and territories.

**(f) Amounts payable to taxpayers**

Amounts payable to taxpayers represent tax and interest assessed, or estimated by the Agency, not paid as at March 31. A significant portion of the payable is due to the recording of accrued payables, which relate to the current year but are not due for payment until the next fiscal year. They include refunds resulting from assessments completed after March 31, and estimates of refunds for personal and corporate income tax not yet assessed.

**(g) Contingent liabilities**

Contingent liabilities are potential liabilities resulting from, for example, previously assessed taxes recorded as revenue, which may become actual liabilities when one or more future events occur or fail to occur. If the future event is likely to occur or to fail to occur, and a reasonable estimate of the loss can be made, an estimated liability is accrued. If the likelihood is not determinable or an amount cannot be reasonably estimated, the contingency is disclosed in the notes to the financial statements.

**(h) Measurement uncertainty**

The preparation of these statements requires management to make estimates and assumptions that affect the amounts of assets, liabilities, revenues and expenses and recoveries reported. Estimates are used to record tax revenues and the related amounts receivable and payable. Actual results could differ from the estimates and any difference would be recorded in the year the actual amounts are determined. The effect of changes to such estimates and assumptions in future periods could be significant. At the time of preparation of these statements, management believes the estimates and assumptions to be reasonable.



### 3. Amounts receivable from taxpayers

The following table presents details of the amounts receivable from taxpayers as reported in the Statement of Administered Assets and Liabilities. Amounts receivable from individuals, employers, and non-residents taxpayers include income taxes, Canada Pension Plan contributions, Employment Insurance premiums and related interest and penalties receivable.

	2006		2005	
	Gross	Allowance for Doubtful Accounts	Net	Net
	(in thousands of dollars)			
Individuals, Employers, and Non-Residents	45,848,235	(2,518,576)	43,329,659	38,877,621
Corporations	7,079,906	(1,209,116)	5,870,790	6,121,209
Goods and services tax (GST) and Excise taxes and duties	9,672,604	(931,074)	8,741,530	7,530,734
<b>Total</b>	<b>62,600,745</b>	<b>(4,658,766)</b>	<b>57,941,979</b>	<b>52,529,564</b>

Details of the allowance for doubtful accounts are as follows:

	Allowance for Doubtful Accounts April 1, 2005	Provision for Doubtful Accounts	Write-Offs	Allowance for Doubtful Accounts March 31, 2006
	(in thousands of dollars)			
Individuals, Employers, and Non-Residents	(3,615,237)	(175,553)	1,272,214	(2,518,576)
Corporations	(847,333)	(578,950)	217,167	(1,209,116)
Goods and services tax (GST) and Excise taxes and duties	(1,278,117)	(85,953)	432,996	(931,074)
<b>Total</b>	<b>(5,740,687)</b>	<b>(840,456)</b>	<b>1,922,377</b>	<b>(4,658,766)</b>

The provision of \$840 million reported above includes an amount of \$810 million charged against revenues administered on behalf of the federal government (see Note 2 (e)) and \$30 million charged against revenues administered on behalf of the Canada Pension Plan (see Note 12).

### 4. Amounts payable to taxpayers

The following table presents details of the amounts payable to taxpayers as reported in the Statement of Administered Assets and Liabilities:

	2006	2005
	(in thousands of dollars)	
Individuals, Employers, and Non-Residents	23,191,878	20,244,053
Corporations	7,922,380	8,724,475
Goods and services tax (GST) and Excise taxes and duties	7,260,461	6,655,387
<b>Total</b>	<b>38,374,719</b>	<b>35,623,915</b>



## 5. Amounts payable to provinces

These are amounts payable directly to a province and consist primarily of amounts payable to Québec for personal income tax withholdings and GST refunds issued by MRQ on behalf of the federal government. Amounts payable to provinces, territories and other organizations, which are settled by other departments such as the Department of Finance for Provincial, Territorial, and First Nations taxes, are not recorded in these financial statements because these amounts are outside of the Agency's responsibility.

## 6. Deposit accounts

Deposit accounts are established to record cash and securities required to guarantee payment of GST as it relates to non-resident registrants and certain licensees as it relates to excise taxes, which are both payable pursuant to the *Excise Tax Act*. The following table presents details on the deposit accounts as reported in the Statement of Administered Assets and Liabilities:

	2006	2005
	(in thousands of dollars)	
Balance, beginning of year	41,888	34,734
Net transactions during the year	9,391	7,154
<b>Balance, end of the year</b>	<b>51,279</b>	<b>41,888</b>
Less: Securities held in trust	(1,633)	(1,691)
<b>Net deposit accounts</b>	<b>49,646</b>	<b>40,197</b>



## 7. Net amount due to the Consolidated Revenue Fund

The net cash deposited in the Consolidated Revenue Fund (CRF) of the Government of Canada includes all amounts collected on behalf of the federal government, provinces, territories, and other organizations by the Agency and deposited in the CRF, less refunds and payments issued from the CRF during the year.

The net amount due to the CRF on behalf of the Government of Canada and others is the difference between administered assets (taxes not yet collected and/or deposited in the CRF) and other administered liabilities payable by the Agency out of the CRF. The change in the net amount due to the CRF during the fiscal year is presented in the table below:

	2006	2005
	(in thousands of dollars)	
Net amount due to the Consolidated Revenue Fund on behalf of the Government of Canada and others at the beginning of the year	20,954,487	18,099,091
Total net administered revenues	257,971,449	241,591,560
Less provincial revenues paid directly to provinces:		
Revenue administered for Nova Scotia workers' compensation (Note 11)	(202,709)	(189,466)
Total net administered expenses and recoveries	(10,220,875)	(8,231,042)
Net cash deposited in the Consolidated Revenue Fund of the Government of Canada	(244,321,460)	(230,315,656)
<b>Net amount due to the Consolidated Revenue Fund on behalf of the Government of Canada and others at the end of the year</b>	<b>24,180,892</b>	<b>20,954,487</b>

## 8. Contingent liabilities

Contingent liabilities include previously assessed taxes where amounts are under objection or are being appealed to the Tax Court, the Federal Court of Canada or the Supreme Court of Canada. As at March 31, 2006, an amount of \$9,694 million was under objection at the Agency level (\$9,537 million for 2005) and an amount of \$1,742 million was being appealed to the courts (\$1,360 million for 2005). The Agency has recorded, in the amounts payable to taxpayers, the estimated amount of objections or appeals that are considered likely to be lost and that can be reasonably estimated.

## 9. Good and Services Tax revenues

The GST reported on the Statement of Administered Revenues is net of Input Tax Credits (ITC) and rebates administered by the Agency. It does not include GST revenues on imported goods of \$23,253 million in 2006 (\$21,909 million in 2005), which are administered and reported by the Canada Border Services Agency since April 1, 2004. The Canada Revenue Agency has sole responsibility for the administration of all ITC including those claimed on imported goods. ITC relating to GST on imports are not accounted for separately from ITC relating to GST on domestic transactions.

The following table presents details of the GST revenues administered by the Agency for the Government of Canada as reported in the Statement of Administered Revenues:

	2006	2005
	(in thousands of dollars)	
GST revenues net of ITC and rebates	14,388,842	12,321,750
Less: GST quarterly tax credits	(3,401,492)	(3,309,513)
<b>GST net revenues</b>	<b>10,987,350</b>	<b>9,012,237</b>



## 10. Interest, penalties, and other revenues

Various tax legislation gives the Agency the authority, under certain conditions, to collect interest and penalties related to taxes due and regulations not met by taxpayers. The Agency has the authority to waive the interest and penalties that would normally be charged under certain circumstances such as Agency processing delays, financial hardship by taxpayers, or other extraordinary circumstances. Other revenues consist of miscellaneous fees and charges such as court fines and administration charges for dishonoured payments instruments.

	2006	2005
	(in thousands of dollars)	
Gross interest and penalties	3,593,428	4,113,966
Less interest and penalties waived under authority of the:		
Income Tax Act	(492,926)	(929,585)
Excise Tax Act	(27,108)	(48,694)
	(520,034)	(978,279)
Net interest and penalties	3,073,394	3,135,687
Other revenues	15,683	5,780
<b>Interest, penalties, and other revenues</b>	<b>3,089,077</b>	<b>3,141,467</b>

## 11. Other Revenues

The following table presents details of the other revenues administered by the Agency for the Provincial and Territorial Governments and First Nations as reported in the Statement of Administered Revenues:

	2006	2005
	(in thousands of dollars)	
First Nations Sales Tax and GST	8,878	5,981
Nova Scotia workers' compensation	202,709	189,466
<b>Total</b>	<b>211,587</b>	<b>195,447</b>

## 12. Net Revenues administered on behalf of the Canada Pension Plan

The following table presents details of the net revenues administered by the Agency on behalf of the Canada Pension Plan as reported in the Statement of Administered Revenues:

	2006	2005
	(in thousands of dollars)	
Contributions	30,005,314	28,924,563
Interest and penalties	141,235	112,561
Provision for doubtful accounts	(30,566)	(96,243)
<b>CPP net revenues</b>	<b>30,115,983</b>	<b>28,940,881</b>



### 13. Related party transactions

The Agency deposits all monies collected to the CRF. The Department of Finance makes payments out of the Consolidated Revenue Fund to provinces, territories, and other organizations for revenue amounts such as Provincial, Territorial, and First Nations taxes, for which the Agency administers the revenue collection process. Old Age Security benefit recoveries, Canada Pension Plan contributions, net of overpayments refunded by the Agency, and Employment Insurance premiums are credited to the department of Human Resources and Social Development Canada (HRSDC) which administers the Old Age Security program, the Canada Pension Plan, and the Employment Insurance Account. The Agency also administers a refund set-off program by which tax refunds of individuals may be used to pay debts owed by clients under federal, provincial or territorial programs.

The Agency provides collection services to Canada Border Services Agency (CBSA) under Part V.I of the *Customs Act*. As well, effective August 1, 2005 the Agency provides to the department of HRSDC collection services for certain accounts receivable under the *Canada Education Savings Act*, the *Canada Student Loans Act*, the *Canada Student Financial Assistance Act*, the *Canada Pension Plan* and the *Old Age Security Act*. The related payments are paid directly to either CBSA or HRSDC who are responsible for their deposits to the CRF, as well as their accounting and reporting. These payments are not recorded in the Agency's accounts.

Employment Insurance premiums administered on behalf of the Federal Government include the employer's share of Employment Insurance paid by the Federal Government. GST declared to the Agency includes the GST paid by the federal government to its suppliers on domestic purchases. GST collected by other federal government departments is deposited to the CRF, declared to the Agency, and are included in the GST domestic revenues.



# Management Discussion and Analysis in Support of Audited Financial Statements

## Introduction

The Financial Statements – Administered Activities reflect the total assets and liabilities, tax and non-tax revenues, expenses and recoveries, and cash flows administered by the CRA on behalf of the Government of Canada, provinces, territories, First Nations, and other government organizations. Tax revenues are recognized on an accrual basis and are net of the applicable deductions and credits allowed under various Acts.

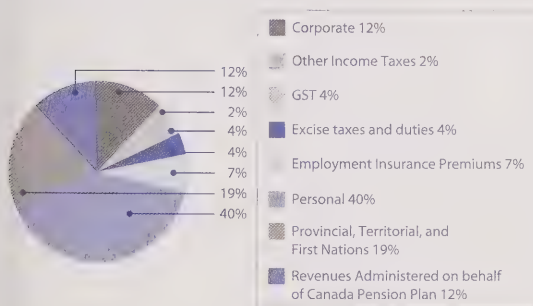
## Analysis of Revenues Administered on behalf of the Federal Government of Canada

Federal income tax revenues were \$7.9 billion higher in 2005/06 than in 2004/05. Personal and trust income tax revenues increased \$5.2 billion, while corporate income tax revenues increased \$1.8 billion. Non-resident income tax revenues increased \$1 billion. The increase in personal income tax revenues, in spite of significant tax reduction measures, reflects strong real income gains combined with the progressivity of the personal income tax system. The corporate income tax revenue increase resulted from higher corporate profits in 2005, particularly in the energy sector. The rise in non-resident income tax revenue reflected strong growth in dividend payments to non-residents in late 2005.

There was an increase of \$1,730 million in other taxes and duties. Domestic GST revenues increased \$1,975 million, reflecting increased retail sales. The remaining taxes and duties were \$245 million lower, which was attributable to decreased tobacco revenues as a large licensee began moving their domestic production to Mexico starting in October 2005.

Employment insurance premiums decreased \$0.8 billion as the reduction in premiums more than offset the impact of gains in employment, wages, and salaries.

**Figure 46** Revenues 2005-2006









**Unaudited Supplementary  
Financial Information**



Information on the CRA's performance is available on the CRA's website at [www.cra-arc.gc.ca](http://www.cra-arc.gc.ca).



## Financial Performance Information – Parliamentary Appropriations

### Introduction

This section of the *CRA Annual Report to Parliament 2005-2006* provides the details of the Agency's Resource Management performance for purposes of reporting to Parliament on the use of appropriations in 2005-2006. This complements the information provided in the spending profile sections under each Program Activity and satisfies the reporting requirements set for departmental performance reports.

### Financial reporting methodologies

The CRA's funding is provided by Parliament through annual appropriations (modified cash accounting basis) and the CRA reports its expenditures and performance to Parliament, together with details on the management of Parliamentary appropriations on the same basis. In addition to the above reporting requirements, the CRA is also required to prepare its annual financial statements in accordance with the accounting principles applied in preparing the financial statements of the Government of Canada (full accrual accounting basis). Accordingly, the audited Statement of Operations – Agency Activities on page 100 includes certain items such as services provided by other government departments. A detailed reconciliation by Program Activity can be found on Table 10, page 156.

### CRA financial information

#### Activities of the Agency

	<b>2005-2006</b> (in thousands of dollars)
<b>Canada Revenue Agency</b>	
Main Estimates	\$3,028,896
Planned Spending	\$3,450,167
Final Authorities	\$3,811,819
Actual Spending	\$3,707,414

The Financial Statements – Agency Activities report \$3,177.3 million as total Parliamentary appropriations used (Note 3 b page 107 shows the reconciliation to the net cost of operations). Three other items reported in the Financial Statements – Administered Activities are added to make up the total actual spending of \$3,707.4 million reported in this section where the modified cash accounting approach is used: the Children's Special Allowance, \$169.6 million; the Energy Costs Assistance Measures expenses, \$357.7 million and the Relief for Heating Expenses, \$2.8 million (part of Vote 1, Program Expenditures).



## Overview

For 2005-2006, Parliament had approved planned spending for CRA in the amount of \$3,028.9 million through the Main Estimates, as shown in CRA's 2005-2006 to 2007-2008 *Corporate Business Plan*.

The 2005-2006 Main Estimates have been adjusted to include: \$165.4 million for the Carry-forward from 2004-2005; \$145.4 million for Collective Agreements, mainly due to the CRA/PSAC agreement signed December 10, 2004; \$95.8 million increase for Respendable Revenue adjustment for information technology services provided to Canada Border Services Agency (CBSA); \$45.7 million for Maternity and Severance payments; \$27.0 million for Budget measures arising from the 2004 and 2005 Federal Budgets; \$10 million increase for the Children's Special Allowance Statutory Authority; and an increase of \$0.7 million related to the Canada Pension Plan. Offsetting these increases, the CRA returned \$24.7 million in funding to the Treasury Board of Canada Secretariat pending the approval of the Offshore Trusts Initiative legislation and \$7.0 million for Department of Justice costs incurred by the Agency between April 1, 2005 and December 31, 2005. The Agency also contributed some \$36.8 million related to Expenditure Review Savings for Departmental Initiatives and Procurement Reductions. This resulted in a total approved planned spending of \$3,450.2 million for 2005-2006, representing an in-year increase of 13.9% over the original Main Estimates. See Table 3.1 for additional information.

Actual spending for CRA totalled some \$3,707.4 million resulting in \$104.4 million unexpended at year-end. After removing \$3.6 million (reversal of payments to Justice Canada for the January 1, 2006 to March 31, 2006 period) and \$0.1 million (unused resources related to the 2005 Advertising Campaign), and \$17.3 million related to Vote 5 (Contribution to the Ministère du Revenu du Québec), the remaining \$83.4 million in operating funds is available for use by the Agency in 2006-2007. After adjusting for the Justice, Advertising Campaign and Contribution authorities, the lapse represents 3.2% of the operating portion (\$2,599.0 million) of the total authorities of \$3,811.8 million.

The \$83.4 million carry forward to 2006-2007 will be used primarily to focus on selected strategic investments linked to Agency priorities from the Agency 2010 Blueprint such as: Focussing on Core Business (GST/HST Redesign and Integrated Revenue Collections), \$50.6 million; Strengthening Core Infrastructure through investments in Network Services enhancements and Data Centre Facilities, \$13.0 million; Maintaining Trust and Integrity via investments in Security Modernization and Data Centre Recovery, \$10.3 million; Managing Human Resources and Labour Relations through enhanced training such as the Observe and Attest initiative and Student Recruitment and Retention program, \$10.1 million; as well as various Business Development initiatives, \$2.6 million.

## Revenues administered by the Agency

Net revenues administered by the CRA totalled some \$257.9 billion, an increase of 6.7% from the \$241.6 billion administered in 2004-2005.

	2004-2005	2005-2006
	(in thousands of dollars)	
Federal Government	170,226,147	179,271,204
Provincial, Territorial Governments and First Nations	42,424,532	48,584,262
Canada Pension Plan	28,940,881	30,115,983
<b>Total</b>	<b>241,591,560</b>	<b>257,971,449</b>



## Financial Performance Tables

### Introduction

The following tables provide financial information about the performance of the Agency during the 2005-2006 fiscal year. The tables compare Main Estimates and Planned Spending, as shown in the *2005-2006 Report on Plans and Priorities* with total authorities at year-end and actual expenditures for the fiscal year.

The information is presented at the Agency level, the Program Activity level and by Functional Branch; as well as by authority and type of revenue and expense.

Financial Tables Index	Page
Table 1 Comparison of Planned to Actual Spending (including FTE) .....	138
Table 2 Use of Resources by Program Activity .....	139
Table 3 Voted and Statutory Items .....	140
3.1 Authorities approved after tabled Main Estimates.....	140
Table 4 Net Cost of Agency .....	141
Table 5 Sources of Respendable and Non-Respendable Non-Tax Revenue.....	142
5.1 Respendable Non-Tax Revenue .....	142
5.2 Non-Respendable Non-Tax Revenue .....	143
Table 6 Resource Requirements by Functional Organization and Program Activity.....	144
Table 7 User Fees .....	146
7.1 a) Advance Income Tax Ruling Fees .....	146
7.1 b) Advance Income Tax Ruling Fees .....	147
7.2 a) Taxation Statistical Analyses and Data Processing Fee.....	148
7.2 b) Taxation Statistical Analyses and Data Processing Fee .....	149
7.3 a) Access to Information Processing Fees .....	150
7.3 b) Access to Information Processing Fees .....	151
Table 8 Details on Project Spending.....	152
8.1 Projects – Investment Plan—CRA Investment Expenditure Summary for 2005-2006 .....	152
8.2 Projects – Asset Management Plan—CRA Asset Management Plan Expenditure Summary for 2005-2006 .....	153
Table 9 Details on Transfer Payment Programs.....	153
9.1 Children's Special Allowance Payments (CSA) (Statutory) .....	153
9.2 Contribution to the Ministère du Revenu du Québec for the joint administration costs of federal and provincial sales taxes (Voted) .....	154
9.3 Energy Cost Assistance Measures Expenses (Statutory) .....	155
Table 10 Reconciliation to the Statement of Operations .....	156



**Table 1 Comparison of Planned to Actual Spending (including FTE)**

(in thousands of dollars)	2003-2004 Actual	2004-2005 Actual <sup>1</sup>	2005-2006			
			Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities <sup>1</sup>	Actual <sup>1</sup>
Client Assistance	293,346	338,007	316,780	360,813	338,256	<b>331,972</b>
Assessment of Returns and Payment Processing <sup>2</sup>	744,870	746,723	734,979	847,733	854,089	<b>811,333</b>
Filing and Remittance Compliance	565,820	602,412	568,238	658,278	666,106	<b>651,903</b>
Reporting Compliance	955,473	968,632	1,022,134	1,157,613	1,148,645	<b>1,120,846</b>
Appeals	110,820	105,708	108,414	119,037	130,481	<b>121,858</b>
Benefit Programs <sup>3</sup>	275,509	289,495	278,351	306,693	674,242	<b>669,502</b>
<b>Total</b>	<b>2,945,838</b>	<b>3,050,977</b>	<b>3,028,896</b>	<b>3,450,167</b>	<b>3,811,819</b>	<b>3,707,414</b>
Less:						
Non-Tax Revenues <sup>4</sup>						
Respendable Revenue – Pursuant to CRA Act <sup>5</sup>	22,899	20,190	20,535	116,316	129,357	<b>129,357</b>
Plus:						
Cost of services provided without charge	448,956	423,872		474,444	475,458	<b>475,458</b>
<b>Net Cost of Agency</b>	<b>3,371,895</b>	<b>3,454,659</b>		<b>3,808,295</b>	<b>4,157,920</b>	<b>4,053,515</b>
<b>Full-Time Equivalents</b>	<b>37,323</b>	<b>36,368</b>		<b>37,498</b>	<b>39,384</b>	<b>37,577</b>

<sup>1</sup> Excludes the payments made to Justice Canada during the fiscal year as directed by TBS (\$7.1 million in 2003-2004, \$9.3 million in 2004-2005 and \$3.6 million in 2005-2006).

<sup>2</sup> Includes payment to the Ministère du Revenu du Québec in respect of the joint administration of the Federal and Provincial sales taxes (\$119.9 million in 2003-2004, \$127.2 million in 2004-2005 and \$131.4 million in 2005-2006).

<sup>3</sup> Includes Relief for Heating Expenses (a relief program announced in 2000) (\$7.2 million in 2003-2004, \$4.2 million in 2004-2005 and \$2.9 million in 2005-2006). Also included, in 2005-2006 is the Energy Costs Assistance Measures expenses (a relief program announced in the Fall of 2005) in the amount of \$357.7 million.

<sup>4</sup> In the 2005-2006 Report on Plans and Priorities in Table 1 "Agency Planned Spending and Full-Time Equivalents" an amount of some \$2.5 billion had been incorrectly deducted in arriving at the Net Cost of Agency. This adjustment now reflects the approach taken in the Audited Financial Statements of the Agency where a clear distinction is made between Agency Activities and Administered Activities. This amount (see Table 5.2) represents interest and penalties collected for personal, corporate and other taxes and are part of the Agency's Administered Activities rather than the Agency's Activities.

<sup>5</sup> The increase in Respendable Revenue is mainly related to the services provided by the Agency to the Canada Border Services Agency (CBSA)



Table 2 Use of Resources by Program Activity

2005-2006 (Budgetary in thousands of dollars)							
Program Activity	Operating	Voted Grants & Contributions	Subtotal: Gross Voted Expenditures	Statutory Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues <sup>1</sup>	Total Net Expenditures
<b>Client Assistance</b>							
Main Estimates	329,501	—	329,501	—	329,501	12,721	316,780
Planned Spending	374,275	—	374,275	—	374,275	13,462	360,813
Total Authorities	351,690	—	351,690	—	351,690	13,434	338,256
Actual Spending	<b>345,406</b>	—	<b>345,406</b>	—	<b>345,406</b>	<b>13,434</b>	<b>331,972</b>
<b>Assessment of Returns and Payment Processing<sup>2</sup></b>							
Main Estimates	648,229	115,000	763,229	—	763,229	28,250	734,979
Planned Spending	728,745	148,726	877,471	—	877,471	29,738	847,733
Total Authorities	735,863	148,726	884,589	—	884,589	30,500	854,089
Actual Spending	<b>710,430</b>	<b>131,403</b>	<b>841,833</b>	—	<b>841,833</b>	<b>30,500</b>	<b>811,333</b>
<b>Filing and Remittance Compliance</b>							
Main Estimates	653,936	—	653,936	—	653,936	85,698	568,238
Planned Spending	745,747	—	745,747	—	745,747	87,469	658,278
Total Authorities	757,241	—	757,241	—	757,241	91,135	666,106
Actual Spending	<b>743,038</b>	—	<b>743,038</b>	—	<b>743,038</b>	<b>91,135</b>	<b>651,903</b>
<b>Reporting Compliance</b>							
Main Estimates	1,033,296	—	1,033,296	—	1,033,296	11,162	1,022,134
Planned Spending	1,169,767	—	1,169,767	—	1,169,767	12,154	1,157,613
Total Authorities	1,157,994	—	1,157,994	—	1,157,994	9,349	1,148,645
Actual Spending	<b>1,130,195</b>	—	<b>1,130,195</b>	—	<b>1,130,195</b>	<b>9,349</b>	<b>1,120,846</b>
<b>Appeals</b>							
Main Estimates	116,529	—	116,529	—	116,529	8,115	108,414
Planned Spending	127,248	—	127,248	—	127,248	8,211	119,037
Total Authorities	137,562	—	137,562	—	137,562	7,081	130,481
Actual Spending	<b>128,939</b>	—	<b>128,939</b>	—	<b>128,939</b>	<b>7,081</b>	<b>121,858</b>
<b>Benefit Programs<sup>3</sup></b>							
Main Estimates	113,532	—	113,532	167,000	280,532	2,181	278,351
Planned Spending	132,033	—	132,033	177,000	309,033	2,340	306,693
Total Authorities <sup>4</sup>	148,852	—	148,852	527,265	676,117	1,875	674,242
Actual Spending <sup>4</sup>	<b>144,112</b>	—	<b>144,112</b>	<b>527,265</b>	<b>671,377</b>	<b>1,875</b>	<b>669,502</b>
Total Main Estimates	2,895,023	115,000	3,010,023	167,000	3,177,023	148,127	3,028,896
Total Planned Spending	3,277,815	148,726	3,426,541	177,000	3,603,541	153,374	3,450,167
Total Authorities	3,289,202	148,726	3,437,928	527,265	3,965,193	153,374	3,811,819
Total Actual Spending	<b>3,202,120</b>	<b>131,403</b>	<b>3,333,523</b>	<b>527,265</b>	<b>3,860,788</b>	<b>153,374</b>	<b>3,707,414</b>

<sup>1</sup> Includes Revenues Credited to Vote 1, i.e. related to the administration of work for Canada Pension Plan and Employment Insurance.

<sup>2</sup> Includes payment to the Ministère du Revenu du Québec in respect of the joint administration costs of Federal and Provincial sales taxes.

<sup>3</sup> Includes the Children's Special Allowance (CSA) payments.

<sup>4</sup> Includes the Energy Costs Assistance Measures expenses.



**Table 3 Voted and Statutory Items**

Vote	2005-2006 (in thousands of dollars)			
	Total Main Estimates	Total Planned Spending	Total Authorities <sup>1</sup>	Actual
<b>Canada Revenue Agency</b>				
1 Program expenditures	2,317,891	2,599,655	2,598,979	<b>2,511,897</b>
5 Contributions	115,000	148,726	148,726	<b>131,403</b>
(S) Minister of National Revenue and Minister of Western Economic Diversification – Salary and motor car allowance	70	70	72	<b>72</b>
(S) Spending of revenues received through the conduct of its operations pursuant to section 60 of the <i>Canada Revenue Agency Act</i> <sup>2</sup>	20,535	116,316	129,357	<b>129,357</b>
(S) Contributions to Employee Benefits Plan	408,400	408,400	406,182	<b>406,182</b>
(S) Children's Special Allowance payments	167,000	177,000	169,611	<b>169,611</b>
(S) Energy Costs Assistance Measures			357,654	<b>357,654</b>
(S) Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown Assets			407	<b>407</b>
(S) Court Awards			831	<b>831</b>
<b>Total Agency</b>	<b>3,028,896</b>	<b>3,450,167</b>	<b>3,811,819</b>	<b>3,707,414</b>

<sup>1</sup> For more details on the authorities approved after the Main Estimates, see Table 3.1

<sup>2</sup> Respendable Revenue increase primarily related to the services provided by the Agency to the Canada Border Services Agency (CBSA)

**Table 3.1 Authorities approved after tabled Main Estimates**

The following table details the authorities approved for the Agency after the Main Estimates and reconciles with the Total Authorities shown in Table 3.

		(in thousands of dollars)
<b>2005-2006 Main Estimates</b>		<b>3,028,896</b>
Carry Forward from 2004-2005		165,375
Collective Agreements		145,395
Respendable Revenue adjustment for Information Technology services provided to CBSA		95,781
Maternity and Severance payments		45,664
Budget Measures Arising from the 2004-2005 Budgets		26,980
Children's Special Allowance adjustment		10,000
Expenditure Review Savings for Departmental Initiatives and Procurement reductions		(36,780)
Offshore Trusts Funding returned to Treasury Board of Canada Secretariat (TBS)		(24,732)
Department of Justice costs (April 1, 2005 to December 31, 2005 period)		(6,998)
Other		586
<b>Planned Spending (RPP)</b>		<b>3,450,167</b>
Energy Costs Assistance Measures		357,654
Respendable Revenue adjustment		13,401
Court Awards		831
Crown Assets Disposal		407
Children's Special Allowance adjustment		(7,389)
Reduction to rates – Employee Benefit Plans		(3,252)
<b>Total Authorities at year-end</b>		<b>3,811,819</b>



**Table 4 Net Cost of Agency**

	2005-2006 (in thousands of dollars)
Total Actual Spending	3,707,414
Plus: <i>Services received without charge</i>	
Accommodations provided by Public Works and Government Services Canada (PWGSC)	214,928
Contributions covering employer's share of employee's insurance premiums and expenditures paid by Treasury Board of Canada Secretariat <sup>1</sup>	177,879
Salary and associated expenditures of legal services provided by Justice Canada	50,828
Administration of National Collection Services by Human Resources and Social Development Canada (HRSDC)	25,951
Audit services provided by the Office of the Auditor General	2,210
Worker's Compensation coverage provided by HRSDC	2,120
Payroll Services provided by PWGSC	1,542
<b>Total Services Received Without Charge</b>	<b>475,458</b>
Less: <i>Non-Tax Revenues</i> <sup>2</sup>	
Respendable Revenue – Pursuant to <i>CRA Act</i>	129,357
<b>Total Non-Tax Revenues</b>	<b>129,357</b>
<b>2005-2006 Net Cost of Agency</b>	<b>4,053,515</b>

<sup>1</sup> Represents 8% of the Personnel actuals on a modified cash basis.

<sup>2</sup> Excludes some \$2.5 billion of Non-Respendable Non-Tax Revenues (see Note 4 of Table 1)



**Table 5 Sources of Respendable and Non-Respendable Non-Tax Revenue**

By virtue of its mandate, the CRA is responsible for collecting tax revenue; these are described earlier in the Audited Financial Statements – Administered Activities. The CRA is also responsible for collecting non-tax revenue, similar to other government departments and agencies; these are detailed below, divided between respendable and non-respendable.

**Table 5.1 Respendable Non-Tax Revenue**

(in thousands of dollars)			2005-2006		
Program Activity	Actual 2003-2004	Actual 2004-2005	Planned Revenues	Total Authorities	Actual
Client Assistance	16,456	15,798	26,891	27,172	<b>27,172</b>
Assessment of Returns and Payment Processing	41,539	39,173	66,559	70,308	<b>70,308</b>
Filing and Remittance Compliance	89,059	90,208	116,243	119,293	<b>119,293</b>
Reporting Compliance	13,606	13,512	41,802	46,451	<b>46,451</b>
Appeals	7,122	7,185	10,180	10,545	<b>10,545</b>
Benefit Programs	2,346	2,584	8,422	9,369	<b>9,369</b>
<b>Total</b>	<b>170,128</b>	<b>168,460</b>	<b>270,097</b>	<b>283,138</b>	<b>283,138</b>
<b>Detail of Respendable Non-Tax Revenue</b>					
Refunds of Previous Year's Expenditures	1,434	470	952	486	<b>486</b>
Ruling Fees <sup>1</sup>	1,763	1,881	2,199	1,808	<b>1,808</b>
Advance Pricing Agreement	334	354	687	440	<b>440</b>
Other Services of a Regulatory Nature	101	132	70	414	<b>414</b>
Administration of Provincial Programs <sup>2</sup>	19,822	16,999	22,036	33,889	<b>33,889</b>
Other Services of a Non-Regulatory Nature	1,375	1,186	946	1,166	<b>1,166</b>
Sales of Goods and Information Products	80	92	225	100	<b>100</b>
Other Fees & Charges	43	40	40	44	<b>44</b>
Services to Other Government Departments (OGD) <sup>3</sup>	–	–	96,234	96,145	<b>96,145</b>
Sub-total	24,952	21,154	123,389	134,492	<b>134,492</b>
Less: Amounts Recovered on behalf of OGDs <sup>4</sup>	2,053	964	7,073	5,135	<b>5,135</b>
<b>Total Respendable Revenue Pursuant to Section 60 of the CRA Act (cash receipts)</b>	<b>22,899</b>	<b>20,190</b>	<b>116,316</b>	<b>129,357</b>	<b>129,357</b>
<b>Proceeds from the Disposal of Surplus Crown Assets</b>	<b>482</b>	<b>123</b>	<b>407</b>	<b>407</b>	<b>407</b>
<b>Revenues credited to Vote 1</b>					
Canada Pension Plan administration work	68,814	72,067	75,576	75,576	<b>75,576</b>
Employment Insurance administration work	77,933	76,080	77,798	77,798	<b>77,798</b>
<b>Total Revenues credited to Vote 1</b>	<b>146,747</b>	<b>148,147</b>	<b>153,374</b>	<b>153,374</b>	<b>153,374</b>
<b>Total Respendable Non-Tax Revenue</b>	<b>170,128</b>	<b>168,460</b>	<b>270,097</b>	<b>283,138</b>	<b>283,138</b>

<sup>1</sup> The CRA charges taxpayers (based on a regulated user fee) for providing tax rulings in advance of a transaction taking place (to provide tax certainty).

<sup>2</sup> Comprised mainly of a basic fee charged to the provinces under the tax collection agreements (TCA). Also involves work over and above the TCA (e.g., refund set-off, additional audit coverage, benefit programs).

<sup>3</sup> Comprised mainly of information technology services provided to Canada Border Services Agency (CBSA).

<sup>4</sup> Comprised mainly of amounts recovered on behalf of Public Works and Government Services Canada (PWGSC) and Employee Benefit Plans (EBP).



**Table 5.2 Non-Responsible Non-Tax Revenue**

(in thousands of dollars)			2005-2006		
Program Activity	Actual 2003-2004	Actual 2004-2005	Planned Revenues	Total Authorities	Actual
Client Assistance	2,467	2,728	3,450	3,450	3,450
Assessment of Returns and Payment Processing	5,658	8,504	8,155	8,823	10,322
Filing and Remittance Compliance	1,930,074	2,557,463	2,551,119	18,191	2,522,340
Reporting Compliance	2,668	2,137	9,410	1,815	1,815
Appeals	13,589	10,714	10,331	2,106	14,355
Benefit Programs	493	1,371	2,511	3,112	3,112
<b>Total</b>	<b>1,954,949</b>	<b>2,582,917</b>	<b>2,584,976</b>	<b>37,497</b>	<b>2,555,394</b>
<b>Detail of Non-Responsible Non-Tax Revenue</b>					
Refunds of previous year's expenditures					
Adjustments to prior year's payables	1,775	5,171	450	4,281	4,281
Sales of goods and services					
Public building and property rental					
Lease and use of public property	497	308	185	149	149
Services of a regulatory nature					
Other	14	(34)			
Service of a non-regulatory nature					
Administration of provincial programs	70		80		
Special service fees	37				
Other fees and charges					
Recovery of employee benefits	25,921	29,975	30,939	34,967	34,967
Deferred Revenues	(81)	(3)			
Other	3,564	964	1,007		
Miscellaneous					
Interest and penalties earned on revenues					
Personal Income Tax	1,841,239	1,789,686	1,789,686	2,026,143	2,026,143
Corporations	826,133	976,934	976,933	708,748	708,748
GST/HST, Customs Import Duties, Excise and Air Travellers Security Charge	186,101	375,039	375,038	338,503	338,503
Interest paid on Refunds					
Personal Income Tax	(85,493)	(67,832)	(67,832)	(81,093)	(81,093)
Corporations	(804,433)	(495,792)	(495,792)	(441,534)	(441,534)
GST/HST, Customs Import Duties, Excise and Air Travellers Security Charge	(50,245)	(37,656)	(37,656)	(53,460)	(53,460)
Other					
Court Fines	8,796	9,040	9,040	12,249	12,249
Administration Charge for dishonored payment instrument	2,952	7	2,900		
Interest earned on non-tax revenue – Other	17	21			
Miscellaneous	(2,244)	(3,263)		6,441	6,441
Other	329	352			
<b>Total Non-Responsible Non-Tax Revenue</b>	<b>1,954,949</b>	<b>2,582,917</b>	<b>2,584,978</b>	<b>2,555,394</b>	<b>2,555,394</b>



**Table 6 Resource Requirements by Functional Organization and Program Activity**

2005-2006 (in thousands of dollars)							
Organization	Client Assistance	Assessment of Returns and Payment Processing	Filing and Remittance Compliance	Reporting Compliance	Appeals	Benefit Programs	Organization Total
<b>Executive Offices</b>							
Main Estimates	520	1,353	1,301	1,613	156	260	5,203
Planned Spending	531	1,381	1,328	1,646	159	266	5,311
Total Authorities	637	1,656	1,593	1,975	191	319	6,371
<b>Actual Spending</b>	<b>589</b>	<b>1,531</b>	<b>1,472</b>	<b>1,825</b>	<b>177</b>	<b>294</b>	<b>5,888</b>
<b>AC, Policy and Planning Branch<sup>1 2</sup></b>							
Main Estimates	65,750	121,360	6,115	7,583	734	1,223	202,765
Planned Spending	84,907	155,873	6,872	8,521	825	1,374	258,372
Total Authorities	82,076	159,647	10,501	13,020	1,260	2,100	268,604
<b>Actual Spending</b>	<b>74,449</b>	<b>140,854</b>	<b>9,088</b>	<b>11,269</b>	<b>1,091</b>	<b>1,818</b>	<b>238,569</b>
<b>AC, Assessment and Client Services Branch<sup>3 2</sup></b>							
Main Estimates	188,918	399,467	—	—	—	241,892	830,277
Planned Spending <sup>4</sup>	199,284	437,555	280	1,637	34	262,828	901,618
Total Authorities <sup>4</sup>	166,953	405,396	—	—	—	622,687	1,195,036
<b>Actual Spending</b>	<b>173,225</b>	<b>394,211</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>620,693</b>	<b>1,188,129</b>
<b>AC, Revenue Collections Branch<sup>2</sup></b>							
Main Estimates	—	—	460,738	—	—	—	460,738
Planned Spending	—	—	513,467	—	—	—	513,467
Total Authorities	—	—	490,089	—	—	—	490,089
<b>Actual Spending</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>489,620</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>489,620</b>
<b>AC, Compliance Programs Branch</b>							
Main Estimates	—	47,837	—	793,733	—	—	841,570
Planned Spending	—	50,264	—	881,655	—	—	931,919
Total Authorities	—	52,629	—	826,726	—	—	879,355
<b>Actual Spending</b>	<b>—</b>	<b>52,664</b>	<b>—</b>	<b>815,957</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>868,621</b>
<b>AC, Appeals Branch</b>							
Main Estimates	—	—	—	—	93,345	—	93,345
Planned Spending	—	—	—	—	99,491	—	99,491
Total Authorities	—	—	—	—	105,504	—	105,504
<b>Actual Spending</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>97,998</b>	<b>—</b>	<b>97,998</b>
<b>ACs, Regional Operations</b>							
Main Estimates	2,846	7,401	7,116	8,824	854	1,423	28,464
Planned Spending	3,087	8,026	7,717	9,569	926	1,543	30,868
Total Authorities	3,793	9,861	9,482	11,758	1,138	1,896	37,928
<b>Actual Spending</b>	<b>3,543</b>	<b>9,212</b>	<b>8,858</b>	<b>10,984</b>	<b>1,063</b>	<b>1,772</b>	<b>35,432</b>
<b>AC, Public Affairs Branch</b>							
Main Estimates	4,018	10,447	10,046	12,455	1,205	2,009	40,180
Planned Spending	4,166	10,833	10,416	12,917	1,250	2,083	41,665
Total Authorities	4,583	11,916	11,458	14,206	1,375	2,292	45,830
<b>Actual Spending</b>	<b>4,505</b>	<b>11,714</b>	<b>11,264</b>	<b>13,967</b>	<b>1,352</b>	<b>2,253</b>	<b>45,055</b>
<b>DG, Corporate Audit and Evaluation Branch</b>							
Main Estimates	1,051	2,732	2,627	3,257	315	525	10,507
Planned Spending	1,110	2,886	2,775	3,441	333	555	11,100
Total Authorities	1,109	2,882	2,771	3,436	333	554	11,085
<b>Actual Spending</b>	<b>1,100</b>	<b>2,859</b>	<b>2,749</b>	<b>3,409</b>	<b>330</b>	<b>550</b>	<b>10,997</b>



## 2005-2006 (in thousands of dollars)

Organization	Client Assistance	Assessment of Returns and Payment Processing	Filing and Remittance Compliance	Reporting Compliance	Appeals	Benefit Programs	Organization Total
AC, Finance and Administration Branch							
Main Estimates	25,027	65,069	62,566	77,583	7,508	12,514	250,267
Planned Spending	26,702	69,425	66,754	82,774	8,011	13,351	267,017
<i>Total Authorities</i>	<i>24,898</i>	<i>64,735</i>	<i>62,245</i>	<i>77,185</i>	<i>7,469</i>	<i>12,449</i>	<i>248,981</i>
<b>Actual Spending</b>	<b>23,963</b>	<b>62,305</b>	<b>59,908</b>	<b>74,286</b>	<b>7,189</b>	<b>11,982</b>	<b>239,633</b>
AC, Human Resources Branch							
Main Estimates	12,575	32,694	31,437	38,981	3,773	6,288	125,748
Planned Spending	16,181	42,071	40,453	50,163	4,854	8,091	161,813
<i>Total Authorities</i>	<i>14,987</i>	<i>38,965</i>	<i>37,466</i>	<i>46,458</i>	<i>4,496</i>	<i>7,493</i>	<i>149,865</i>
<b>Actual Spending</b>	<b>14,796</b>	<b>38,469</b>	<b>36,989</b>	<b>45,867</b>	<b>4,439</b>	<b>7,398</b>	<b>147,958</b>
AC, Information Technology Branch							
Main Estimates	28,796	74,869	71,990	89,267	8,639	14,398	287,959
Planned Spending	42,897	111,529	107,240	132,977	12,869	21,448	428,960
<i>Total Authorities</i>	<i>51,019</i>	<i>132,648</i>	<i>127,546</i>	<i>158,157</i>	<i>15,306</i>	<i>25,509</i>	<i>510,185</i>
<b>Actual Spending</b>	<b>48,954</b>	<b>127,282</b>	<b>122,386</b>	<b>151,759</b>	<b>14,686</b>	<b>24,477</b>	<b>489,544</b>
Corporate Accounts							
Main Estimates	—	—	—	—	—	—	—
Planned Spending	(5,331)	(13,859)	(13,328)	(16,525)	(1,599)	(2,665)	(53,307)
<i>Total Authorities</i>	<i>1,635</i>	<i>4,254</i>	<i>4,090</i>	<i>5,073</i>	<i>490</i>	<i>818</i>	<i>16,360</i>
<b>Actual Spending</b>	<b>282</b>	<b>732</b>	<b>704</b>	<b>872</b>	<b>614</b>	<b>140</b>	<b>3,344</b>
Revenues Credited to the Vote							
Main Estimates	(12,721)	(28,250)	(85,698)	(11,162)	(8,115)	(2,181)	(148,127)
Planned Spending	(12,721)	(28,250)	(85,698)	(11,162)	(8,115)	(2,181)	(148,127)
<i>Total Authorities</i>	<i>(13,434)</i>	<i>(30,500)</i>	<i>(91,135)</i>	<i>(9,349)</i>	<i>(7,081)</i>	<i>(1,875)</i>	<i>(153,374)</i>
<b>Actual Spending</b>	<b>(13,434)</b>	<b>(30,500)</b>	<b>(91,135)</b>	<b>(9,349)</b>	<b>(7,081)</b>	<b>(1,875)</b>	<b>(153,374)</b>
Total Agency Main Estimates	316,780	734,979	568,238	1,022,134	108,414	278,351	3,028,896
Total Agency Planned Spending	360,813	847,734	658,276	1,157,613	119,038	306,693	3,450,167
<i>Total Agency Authorities</i>	<i>338,256</i>	<i>854,089</i>	<i>666,106</i>	<i>1,148,645</i>	<i>130,481</i>	<i>674,242</i>	<i>3,811,819</i>
<b>Total Agency Actual Spending</b>	<b>331,972</b>	<b>811,333</b>	<b>651,903</b>	<b>1,120,846</b>	<b>121,858</b>	<b>669,502</b>	<b>3,707,414</b>

<sup>1</sup> Includes payment to the Ministère du Revenu du Québec in respect of the joint administration costs of Federal and Provincial sales taxes.

<sup>2</sup> As a result of the January 24, 2006 reorganization, new responsibilities and names were assigned to the following Branches: Policy and Planning Branch became Legislative Policy and Regulatory Affairs Branch and Corporate Strategies and Business Development Branch; Assessment and Client Services Branch became Assessment and Benefit Services Branch and Revenue Collections Branch became Taxpayer Services and Debt Management Branch. Budgets and expenditures were only captured under the new organizations starting April 1st, 2006.

<sup>3</sup> Includes the Children's Special Allowance (CSA) payments.

<sup>4</sup> Includes the Energy Costs Assistance Measures expenses.



**Table 7 User Fees****Table 7.1 a) Advance Income Tax Ruling Fees**

A. User Fee	Advance Income Tax Ruling Fees	
Fee Type	Regulatory (R)	
Fee Setting Authority	Financial Administration Act – 19(b)	
Date Last Modified <sup>B</sup>	April 1990	
2005-2006		
Forecast Revenue (\$000)	\$2,200	
Actual Revenue (\$000)	\$1,808	
Full Cost (\$000)	\$1,808	
Performance Standard <sup>1</sup>	The key service standard target is to issue advance income tax rulings to taxpayers within an average of 60 calendar days of receipt of all essential information. The Income Tax Rulings Directorate's Quality Management System requires a telephone acknowledgement of receipt of the request within 24 business hours. Within 14 days, a review of the file for completeness is conducted and an acknowledgement letter, complete with a contact name and request for any missing information (if required) is sent to the taxpayer. The taxpayer is again contacted by telephone when the file is assigned for processing. Where a delay is unavoidable, taxpayers are contacted and delays are discussed with them.	
Performance Results <sup>1</sup>	Actual 2005-2006 results: 84 days	
Planning Years	Forecast Revenue (\$000)	Estimated Full Cost (\$000)
2006-2007	\$1,700	\$1,700
2007-2008	\$1,700	\$1,700
2008-2009	\$1,700	\$1,700
Sub-total:	\$5,100	\$5,100
B. Other Information: N/A		
C. Other Information: N/A		

<sup>1</sup> Note:

According to prevailing legal opinion, where the corresponding fee introduction or most recent modification occurred prior to March 31, 2004 the:

- Performance standard, if provided, may not have received Parliamentary review;
- Performance standard, if provided, may not respect all establishment requirements under the *User Fees Act (UFA)* (e.g., international comparison; independent complaint address);
- Performance results are not legally subject to *UFA* section 5.1 regarding fee reduction for failed performance.



Table 7.1 b) Advance Income Tax Ruling Fees

<b>A. External Fee</b>	Advance Income Tax Ruling Fees
Service Standard <sup>1</sup>	The key service standard target is to issue advance income tax rulings to taxpayers within an average of 60 calendar days of receipt of all essential information. The Income Tax Rulings Directorate's Quality Management System requires a telephone acknowledgement of receipt of the request within 24 business hours. Within 14 days, a review of the file for completeness is conducted and an acknowledgement letter, complete with a contact name and request for any missing information (if required) is sent to the taxpayer. The taxpayer is again contacted by telephone when the file is assigned for processing. Where a delay is unavoidable, taxpayers are contacted and delays are discussed with them.
Performance Result <sup>1</sup>	Actual 2005-2006 results: 84 days
Stakeholder Consultation	Client satisfaction questionnaires were sent out to all advance income tax ruling clients for a 2-year period from October 2002 through October 2004. We also conducted a client satisfaction measurement program for other aspects of our service. Based on our summary study in early 2005, the most satisfied group of clients we have are our advance income tax rulings clients whereby responding clients from this group indicated a satisfaction rate in excess of 95%.
<b>B. Other Information: N/A</b>	

<sup>1</sup> Note:

As established pursuant to the Policy on Service Standards for External Fees:

- Service standards may not have received Parliamentary review;

• Service standards may not respect all performance standard establishment requirements under the *User Fees Act (UFA)* (e.g., international comparison; independent complaint address);

• Performance results are not legally subject to *UFA* section 5.1 regarding fee reduction for failed performance.



Table 7.2 a) Taxation Statistical Analyses and Data Processing Fee

A. User Fee	Taxation Statistical Analyses and Data Processing Fee	
Fee Type	Regulatory (R)	
Fee Setting Authority	Financial Administration Act – 19 (b)	
Date Last Modified <sup>B</sup>	1992	
2005-2006		
Forecast Revenue (\$000)	\$42	
Actual Revenue (\$000)	\$414	
Full Cost (\$000)	\$414	
Performance Standard <sup>1</sup>	Provide statistical data to taxpayers within an average of 30 calendar days of receipt of all essential information.	
Performance Results <sup>1</sup>	Average provision time for requested data was 27.77 days	
Planning Years	Forecast Revenue (\$000)	Estimated Full Cost (\$000)
2006-2007	\$150	\$150
2007-2008	\$150	\$150
2008-2009	\$150	\$150
Sub-total:	\$450	\$450
B. Date Last Modified: N/A		
C. Other Information: N/A		

<sup>1</sup> Note:

According to prevailing legal opinion, where the corresponding fee introduction or most recent modification occurred prior to March 31, 2004 the:

- Performance standard, if provided, may not have received Parliamentary review;
- Performance standard, if provided, may not respect all establishment requirements under the *User Fees Act (UFA)* (e.g., international comparison; independent complaint address);
- Performance results are not legally subject to *UFA* section 5.1 regarding fee reduction for failed performance.



**Table 7.2 b) Taxation Statistical Analyses and Data Processing Fee**

<b>A. External Fee</b>	Taxation Statistical Analyses and Data Processing Fee
Service Standard <sup>1</sup>	Provide statistical data to taxpayers within an average of 30 calendar days of receipt of all essential information.
Performance Result <sup>1</sup>	Average provision time for requested data was 27.77 days.
Stakeholder Consultation	Client satisfaction surveys were sent to all external clients. The responses received indicated a satisfaction rate in excess of 90%.
<b>B. Other Information:</b>	
Client satisfaction surveys were sent to all external clients. The responses received indicated a satisfaction rate in excess of 90%.	

<sup>1</sup> **Note:**

As established pursuant to the Policy on Service Standards for External Fees:

- Service standards may not have received Parliamentary review;
- Service standards may not respect all performance standard establishment requirements under the *User Fees Act (UFA)* (e.g., international comparison; independent complaint address);
- Performance results are not legally subject to *UFA* section 5.1 regarding fee reduction for failed performance.



**Table 7.3 a) Access to Information Processing Fees**

A. User Fee	Fees charged for the processing of access requests filed under the <i>Access to Information Act</i>	
Fee Type	(O)	
Fee Setting Authority	<i>Access to Information Act</i>	
Date Last Modified <sup>B</sup>	1992	
2005-2006		
Forecast Revenue (\$000)	\$40	
Actual Revenue (\$000)	\$44	
Full Cost (\$000)	\$44	
Performance Standard <sup>1</sup>	Processing time of 30 calendar days for the <i>Access to Information Act</i> , with no time limit for the extension period.  CRA's internal processing standard is 90%, which is the equivalent of a Grade "B" on the rating scale of the Information Commissioner of Canada.	
Performance Results <sup>1</sup>	96.53% of the requests made under the <i>Access to Information Act</i> were processed within the legislative timeframe.  Based on the rating scale of the Information Commissioner of Canada, we received an "A" for our performance for the April 1 to November 30, 2005 period.	
Planning Years	Forecast Revenue (\$000)	Estimated Full Cost (\$000)
2006-2007	\$40	\$40
2007-2008	\$40	\$40
2008-2009	\$40	\$40
Sub-total:	\$120	\$120
B. Date Last Modified: N/A		
C. Other Information:		
It is the Canada Revenue Agency 's practice to waive Reproduction fees where the total owing per request is less than \$25.		

<sup>1</sup> **Note:**

According to prevailing legal opinion, where the corresponding fee introduction or most recent modification occurred prior to March 31, 2004 the:

- Performance standard, if provided, may not have received Parliamentary review;
- Performance standard, if provided, may not respect all establishment requirements under the *User Fees Act (UFA)* (e.g., international comparison; independent complaint address);
- Performance results are not legally subject to *UFA* section 5.1 regarding fee reduction for failed performance.



Table 7.3 b) Access to Information Processing Fees

<b>A. External Fee</b>	Access to Information Processing Fees
Service Standard <sup>1</sup>	Processing time of 30 calendar days for the <i>Access to Information Act</i> , with no time limit for the extension period.  CRA's internal processing standard is 90%, which is the equivalent of a Grade "B" on the rating scale of the Information Commissioner of Canada.
Performance Result <sup>1</sup>	96.53% of the requests made under the <i>Access to Information Act</i> we're processed within the legislative timeframe.  Based on the rating scale of the Information Commissioner of Canada, we received an "A" for our performance for the April 1 to November 30, 2005 period.
Stakeholder Consultation	The service standard is established by the <i>Access to Information Act</i> and the <i>Access to Information Regulations</i> . Consultations with stakeholders we're undertaken for amendments done in 1986 and 1992.
<b>B. Other Information:</b>	
It is the Canada Revenue Agency's practice to waive Reproduction fees where the total owing per request is less than \$25.	

<sup>1</sup> Note:

As established pursuant to the Policy on Service Standards for External Fees:

- Service standards may not have received Parliamentary review;
- Service standards may not respect all performance standard establishment requirements under the *User Fees Act (UFA)* (e.g., international comparison; independent complaint address);
- Performance results are not legally subject to *UFA* section 5.1 regarding fee reduction for failed performance.



Table 8 Details on Project Spending

Table 8.1 Projects – Investment Plan—CRA Investment Expenditure Summary for 2005-2006

(in thousands of dollars)	Prior Years' Expenditures to March 31, 2005	2005-2006			
		Planned FTEs	Planned Spending	Actual FTEs	Actual Spending
<b>Investment Plan Initiative</b>					
<b>Assessment and Benefit Services Branch</b>					
Government On-line Round 4	1,977	41	3,604	52	4,421
Remittance Image Archiving and Retrieval	6,837	26	1,700	26	1,700
Individual Identification System Modification		10	1,000	12	811
Business Services Investment Envelope					
OLAS / OLP	32,669	9	570	9	608
GST/HST Redesign	64,689	371	36,132	372	43,329
GST Return Redesign		1	146	1	84
T2 Development	2,157	23	1,400	17	1,396
<b>Sub-total</b>	<b>108,329</b>	<b>481</b>	<b>44,552</b>	<b>489</b>	<b>52,349</b>
<b>Taxpayer Services and Debt Management Branch</b>					
Integrated Revenue Collections	13,207	128	16,857	109	15,139
Call Centre Enhancements	369	2	2,704	3	2,355
PAYDAC		33	2,366	24	1,614
Non-Tax Collections – Systems Integration		31	2,000	35	2,122
<b>Sub-total</b>	<b>13,576</b>	<b>194</b>	<b>23,927</b>	<b>171</b>	<b>21,230</b>
<b>Compliance Programs Branch</b>					
Business Integration and System Support	9,699	100	8,569	100	8,256
<b>Sub-total</b>	<b>9,699</b>	<b>100</b>	<b>8,569</b>	<b>100</b>	<b>8,256</b>
<b>Appeals Branch</b>					
Fairness System Review	2,520	3	131	3	124
<b>Sub-total</b>	<b>2,520</b>	<b>3</b>	<b>131</b>	<b>3</b>	<b>124</b>
<b>Public Affairs Branch</b>					
Intranet Renewal	0	8	700	8	741
<b>Sub-total</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>700</b>	<b>8</b>	<b>741</b>
<b>Information Technology Branch</b>					
Business Intelligence BI/DS	5,248	27	3,000	22	2,587
Security Modernization		27	5,000	17	4,429
IT Infrastructure Envelope (SAI, E-Comm, DCR)					
Data Centre Recoverability	30,162	45	10,362	66	10,775
Service Availability	30,083	52	6,500	28	4,935
Data Centre St-Laurent			1,000		933
Data Centre Heron Road			1,000		1,000
<b>Sub-total</b>	<b>65,493</b>	<b>151</b>	<b>26,862</b>	<b>133</b>	<b>24,659</b>
<b>Corporate Strategies And Business Development Branch</b>					
Performance Measurement Program <sup>1</sup>	15,101	25	2,710	13	1,279
<b>Sub-total</b>	<b>15,101</b>	<b>25</b>	<b>2,710</b>	<b>13</b>	<b>1,279</b>
<b>Finance and Administration Branch</b>					
Activity Based Costing (ABC)	930		40		40
Administrative Reform and Renewal (ARR)	13,026	2	3,772	2	3,772
FIS (including additional)	19,526	30	2,737	20	1,561
<b>Sub-total</b>	<b>33,482</b>	<b>32</b>	<b>6,549</b>	<b>22</b>	<b>5,373</b>
<b>Human Resources Branch</b>					
Agency Classification Standard (ACS)	2,865	8	1,606	1	213
HR Resourcing	5,560	3	160	1	81
COmpensation Service Delivery Renewal (Pay Comp/ESS/MSS)	21,119	206	21,855	115	21,658
HR Operational Tracking (CAS Org Position Mgt)	2,303	1	42		10
<b>Sub-total</b>	<b>31,847</b>	<b>218</b>	<b>23,663</b>	<b>117</b>	<b>21,962</b>
<b>Total</b>	<b>280,047</b>	<b>1,212</b>	<b>137,663</b>	<b>1,056</b>	<b>135,973</b>

<sup>1</sup> Was Balanced Scorecard



**Table 8.2 Projects – Asset Management Plan—CRA Asset Management Plan Expenditure Summary for 2005-2006**

(in thousands of dollars)		2005-2006	
Asset Class	Actual 2003-2004	Actual 2004-2005	Planned Spending
Real Property – Operating and Maintenance	26,983	9,983	17,760
Vehicles	180	683	382
Servers, Mainframe and Annual Software Renewal and Maintenance	76,188	117,260	72,677
Desktops and Laptops	17,847	25,176	20,760
Training Devices			378
LAN Printers			1,250
<b>Total</b>	<b>121,198</b>	<b>153,102</b>	<b>113,207</b>
			<b>110,517</b>

**Table 9 Details on Transfer Payment Programs****Table 9.1 Children's Special Allowance Payments (CSA) (Statutory)**

Start Date: Aug. 28, 1995 <sup>1</sup>	End Date: Ongoing	Total Expenditures: \$1,124,577,000 to date including 2005-2006				
Description of Transfer Payment Program: Tax-free monthly payments made to agencies and foster parents who are licensed by provincial or federal governments to provide for the care and education of children under the age of 18 who physically reside in Canada and who are not in the care of their parents. CSA payments are equivalent to Canada Child Tax Benefit payments. CSA payments are governed by the <i>Children's Special Allowances Act</i> which provides that this allowance be paid out of the Consolidated Revenue Fund.						
Objective(s), expected result(s) and outcomes: The Canada Revenue Agency's second strategic outcome states that "eligible families and individuals receive timely and correct benefit payments contributing to the integrity of the income security system". In this context, the specific objective of the CSA is to ensure that children in care receive their rightful share of entitlements. According to the <i>CSA Act</i> , the CSA payments "shall be applied exclusively toward the care, maintenance, education, training or advancement of the child in respect of whom it is paid."						
Achieved results or progress made: Monthly payments were made to 292 agencies on behalf of 55,818 children. Payments were issued on schedule, no delays were reported.						
	Actual 2003-2004	Actual 2004-2005	Planned Spending 2005-2006	Total Authorities 2005-2006	Actual 2005-2006	Variance Planned / Actual
Program Activity	(in thousands of dollars)					
Benefit Programs						
Total Grants	147,424	159,366	177,000	169,611	169,611	(7,389)
Total Contributions	–	–	–	–	–	–
Total Other Transfer Payments	–	–	–	–	–	–
Total Program Activity	147,424	159,366	177,000	169,611	169,611	(7,389)
Total	147,424	159,366	177,000	169,611	169,611	(7,389)
Comment on variance: N/A						
Significant Evaluation Findings and URL to Last Evaluation: N/A						

<sup>1</sup> Responsibility for CSA Statutory Vote payment was transferred effective August 28, 1995 from Human Resources and Social Development Canada (P.C. Order 1995-342)



**Table 9.2 Contribution to the Ministère du Revenu du Québec for the joint administration costs of federal and provincial sales taxes (Voted)**

Implementation Date: April 18, 1991	End Date: Ongoing		Total Expenditures: \$1,490,804,000 to date including 2005-2006			
Description of Transfer Payment Program: Canada had recommended to Parliament legislation to establish a tax under Part IX of the <i>Excise Tax Act</i> to be known as the Goods and Services Tax (GST) replacing the existing sales tax imposed under the <i>Excise Tax Act</i> . Canada offered the provinces the administration of the GST within the territory of their province on condition that they harmonize their provincial tax to GST. Quebec agreed to this proposal and recommended to the Parliament of Quebec legislation to amend its consumption tax base in order to make it substantially comparable with the GST tax base, subject to Quebec's constitutional powers. Under the GST Agreement, Quebec administers the GST within its territory in compliance with national standards, with specific terms and conditions signed by both the CRA and the Ministère du Revenu du Québec (MRQ). The MRQ receives a compensation not exceeding what Canada would incur if the GST were administered by the CRA. Compensation is calculated annually according to a formula agreed upon in the GST agreement.						
Objective(s) expected, result(s) and outcomes:  The GST agreement was entered into by Canada and Quebec with a common desire to:  Minimize duplication in the joint administration of the GST and the QST;  Reduce the costs related to such administration;  Ensure the protection of the revenue of both governments;  Facilitate compliance with the GST and the QST;  Provide a high level of service to the public.						
Achieved results or progress made: All goals were met as planned and within budget. Starting in 2006-2007, this program will no longer be reported as a Contribution but will be treated in the same manner as the collection of GST in all other provinces and territories and included in the cost of operations of the CRA.						
	Actual 2003-2004	Actual 2004-2005	Planned Spending 2005-2006	Total Authorities 2005-2006	Actual 2005-2006	Variance Planned / Actual
Program Activity	(in thousands of dollars)					
Assessment of Returns and Payment Processing						
Total Grants	—	—	—	—	—	—
Total Contributions	119,855	127,173	115,000	148,726	131,403	17,323
Total Other Transfer Payments	—	—	—	—	—	—
Total Program Activity	119,855	127,173	115,000	148,726	131,403	17,323
Total	119,855	127,173	115,000	148,726	131,403	17,323
Comment on variance: The agreement sets out a financial formula which determines the amount of the payment that the Government of Canada must pay. The payment is calculated based on actual costs incurred, subject to the formula, which is based on the number of GST registrants; the productivity achieved by the Agency in the rest of the country; and the average salary rate in Quebec's Ministère du revenu. The joint total administration costs are shared on a 50/50 basis.						
Significant Evaluation Findings and URL to Last Evaluation: N/A						



**Table 9.3 Energy Cost Assistance Measures Expenses (Statutory)**

Implementation Date: Fall 2005	End Date: December 31, 2008			Total Expenditures: \$357,654,000 to date		
Description of Transfer Payment Program: The Energy Cost Benefit (ECB) Program is a one-time payment issued to low-income families with children and to seniors. Families entitled to receive the National Child Benefit (NCB) supplement will receive \$250 and seniors entitled to receive the Guaranteed Income Supplement (GIS) will receive \$125 or \$250 for senior couples. It is estimated that 3.1 million payments will be effected under the ECB consisting of 1.5 million payments by the Canada Revenue Agency to families receiving the NCB and 1.6 million payments by Human Resources and Social Development Canada to seniors receiving the GIS.						
Objective(s), expected result(s) and outcomes: The Canada Revenue Agency's second strategic outcome states that "eligible families and individuals receive timely and correct benefit payments contributing to the integrity of the income security system". In this context, the specific objective of the ECB is to ensure that eligible recipients receive their rightful share of entitlements.						
Achieved results or progress made: ECB payments administered by the Canada Revenue Agency were issued by cheque starting on January 12 2006, or will be issued after the assessment of the prospective recipients 2004 tax returns, whichever is the latest.						
	Actual 2003-2004	Actual 2004-2005	Planned Spending 2005-2006	Total Authorities 2005-2006	Actual 2005-2006	Variance Planned / Actual
Program Activity	(in thousands of dollars)					
Benefit Programs	-	-	-	357,654	357,654	-
Total Grants	-	-	-	-	-	-
Total Contributions	-	-	-	-	-	-
Total Other Transfer Payments	-	-	-	-	-	-
Total Program Activity	-	-	-	357,654	357,654	-
Total	-	-	-	357,654	357,654	-
Comment on variance: N/A						
Significant Evaluation Findings and URL to Last Evaluation: N/A						



**Table 10 Reconciliation to the Statement of Operations**

(in thousands of dollars)		2005-2006
		<b>Total Agency</b>
<b>Total Actual Spending<sup>1</sup> (from Table 1 and 4)</b>		<b>3,707,414</b>
Services provided without charge		475,458
Respendable revenue		(129,357)
		4,053,515
Adjustments to accrual from modified cash		18,427
Relief for heating expenses		(2,721)
Children's Special Allowance (CSA)		(169,611)
Energy cost assistance		(357,654)
<b>Total Net Cost of Operations (from Statement of Operations – Agency Activities)<sup>2</sup></b>		<b>3,541,956</b>

<sup>1</sup> Actual spending, on a modified cash basis, are net of revenues credited to Vote 1 and include Children's Special Allowance of \$169,6 million and Energy Costs Assistance Measures of \$357,7 million.

<sup>2</sup> Net cost of Operations (Expenses less Non-tax revenue) from the 'Statement of Operations – Agency Activities' on page 100 is presented on the accrual basis of accounting.



Tableau 10 Rapprochement de l'État des résultats

2005-2006	
(en milliers de dollars)	
<b>Total de l'Agence</b>	<b>3 707 414</b>
<b>Dépenses réelles totales<sup>1</sup> (provient des Tableaux 1 et 4)</b>	<b>3 707 414</b>
Coût des services reçus à titre gracieux	475 458
Revenus disponibles	(129 357)
	4 053 515
Ajustements pour méthode de comptabilité d'exercice à comptabilité de caisse modifiée	18 427
Allocation pour frais de chauffage	(2 721)
Allocations spéciales pour enfants	(169 611)
Mesures de soutien pour les coûts de l'énergie	(357 654)
<b>Résultats d'exploitation nets (provient de l'État des résultats - Activités de l'Agence)<sup>2</sup></b>	<b>3 541 956</b>

<sup>1</sup> Les dépenses réelles, selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, sont nettes des revenus à valoir sur le crédit 1 et comprennent les allocations spéciales pour enfants de 169,6 millions de dollars et les mesures de soutien aux coûts de l'énergie de 357,7 millions de dollars.

<sup>2</sup> Les résultats d'exploitation nets (dépenses moins les revenus non-fiscaux) de « l'État des résultats - Activités de l'Agence » à la page 114 sont présentés selon la comptabilité d'exercice.



Tableau 9.3 Dépenses pour les mesures de soutien pour les coûts de l'énergie (Législatif)

Date de mise en oeuvre :		Date de clôture : 31 décembre 2008		Total des dépenses : 357 654 000 \$ à ce jour	
Autisme 2005					
Description du programme de paiement de transfert : Le programme de Prestations pour les coûts de l'énergie (PCE) verse un seul paiement aux familles à bas revenu avec enfants, et aux aînés. Les familles admissibles au supplément de Prestation nationale pour enfants (PNE) recevront 250 \$, et les aînés admissibles au Supplément de revenu garanti (SRG) recevront 125 \$ ou 250 \$ par couple. Il est estimé que 3,1 millions de paiements seront effectués dans le cadre de la PCE, soit 1,5 millions de paiements par l'Agence du Revenu du Canada aux familles qui reçoivent la PNE, et 1,6 millions de paiements par Ressources humaines et développement social Canada aux aînés qui reçoivent le SRG.					
Objectif(s), résultat(s) escompté(s) et résultat(s) définitif(s) : Le deuxième résultat stratégique de l'Agence du revenu du Canada indique que les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps voulu les paiements exacts auxquels ils ont droit de façon à ce que l'intégrité du système canadien de sécurité du revenu soit maintenue. Dans ce contexte, les objectifs spécifiques de la PCE visent à assurer que les bénéficiaires admissibles reçoivent leur juste part des sommes qui leur sont dues.					
Résultats obtenus et progrès réalisés : Les paiements de PCE administrés par l'Agence du revenu du Canada ont été envoyés par chèque le 12 janvier 2006, ou seront envoyés après l'établissement de la cotisation des déclarations de revenus de 2004 des bénéficiaires potentiels, selon la dernière de ces deux dates.					
Dépenses réelles 2003-2004	Dépenses réelles 2004-2005	Dépenses prévues 2005-2006	Autorisations totales 2005-2006	Dépenses réelles 2005-2006	Écarts prévus/réels
(en milliers de dollars)					
Programmes de prestations	-	-	357 654	357 654	-
Total des subventions	-	-	-	-	-
Total des contributions	-	-	-	-	-
Total des autres paiements de transfert	-	-	-	-	-
Total de l'Activité de programme	-	-	357 654	357 654	-
Total	-	-	357 654	357 654	-
Commentaire sur les écarts : S/O					
Résultats d'évaluation importants et adresse électronique de la dernière évaluation : S/O					



Date de mise en oeuvre : le 18 avril 1991		Date de clôture : continu		Total des dépenses : 1 490 804 000 \$ à ce jour incluant 2005-2006	
Description du programme de paiement de transfert : Le Canada avait recommandé au Parlement l'adoption d'une loi afin d'établir une taxe selon la Partie IX de la Loi sur la taxe d'accise qui serait connue sous le nom de Taxe sur les produits et services (TPS) et qui remplacerait les taxes de vente existantes imposées selon la Loi sur la taxe d'accise. Le Canada a offert aux provinces la possibilité d'administrer la TPS à l'intérieur de leur province ou territoire à condition que les taxes provinciales soient harmonisées avec la TPS. Le Québec a acquiescé à cette proposition et recommande une loi au Parlement du Québec pour modifier l'assiette d'imposition à la consommation afin de la rendre semblable à l'assiette fiscale de la TPS, sous réserve des pouvoirs constitutionnels du Québec. Selon l'entente relative à la TPS, le Québec administre la TPS sur son territoire en vertu des normes nationales, selon les modalités spécifiques conclues conjointement par l'ARC et le ministère du Revenu du Québec (MRQ). Le MRQ reçoit une compensation qui n'excède pas ce que le Canada engagerait si la TPS était administrée par l'Agence. La compensation est calculée annuellement selon la formule convenue dans l'entente relative à la TPS.					
Objectif(s), résultat(s) escompté(s) et résultat(s) définitif(s) : L'entente relative à la TPS a été conclue par le Canada et le Québec avec la volonté commune de :  minimiser les dédoublements dans l'administration conjointe de la TPS et de la TVQ;  réduire les coûts afférents à cette administration;  garantir l'intégralité des revenus pour les deux gouvernements;  faciliter l'observation de la TPS et de la TVQ;  offrir un service de haut niveau au public.					
Résultats obtenus et progrès réalisés : Les objectifs ont été atteints sans dépassement budgétaire. Commencant en 2006-2007, ce programme ne sera plus présenté en tant que contribution, mais sera traité de la même façon que les sommes perçues pour la TPS dans toutes les autres provinces et territoires et sera inclus dans les frais d'opérations de l'ARC.					
Activité de programme					
(en milliers de dollars)					
Cotisations des déclarations et traitement des paiements					
Total des subventions		-			
Total des contributions		1 19 855			
Total des autres paiements de transfert		-			
Total de l'Activité de programme		1 19 855			
Total		1 19 855			
		1 27 173			
		1 15 000			
		148 726			
		131 403			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			
		-			
		17 323			

Tableau 9.2 Contributions au ministère du Revenu du Québec pour les coûts de l'administration conjointe des taxes de vente fédérale et provinciale (Vote)



La responsabilité des versements du crédit législatif des ASE a été transférée de Ressources humaines et Développement Social Canada le 28 août 1995 (Décret C.P. 1995-342)

Résultats d'évaluation importants et adresse électronique de la dernière évaluation : S.O.						
Commentaire sur les écarts : S.O.						
Total	147 424	159 366	177 000	169 611	169 611	(7 389)
Total de l'Activité de programme	147 424	159 366	177 000	169 611	169 611	(7 389)
Total des autres paiements de transfert	-	-	-	-	-	-
Total des contributions	-	-	-	-	-	-
Total des subventions	147 424	159 366	177 000	169 611	169 611	(7 389)
Programmes de prestations						
Activité de programme						
	2003-2004 réelles	2004-2005 dépenses réelles	2005-2006 dépenses prévues	2005-2006 autorisations totales	2005-2006 dépenses réelles	2005-2006 écarts prévus/ Réels
(en milliers de dollars)						
Résultats obtenus et progrès réalisés : Des paiements mensuels ont été faits à 292 organismes au nom de 55 818 enfants. Les paiements ont été émis dans les délais prévus, aucun retard n'a été rapporté.						
Objectif(s), résultat(s) et résultat(s) définitif(s) : Le deuxième résultat stratégique de l'Agence du revenu du Canada stipule : « les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps voulu les paiements exacts auxquels ils ont droit de façon à ce que l'intégrité du système canadien de sécurité du revenu soit maintenue ». Dans ce contexte, l'objectif plus précis des ASE est de voir à ce que les enfants qui ne sont pas sous la garde de leurs parents reçoivent leur juste part des bénéfices. D'après la Loi sur les ASE, les versements d'Allocations spéciales « doivent être affectés exclusivement au soin, à la subsistance, à l'éducation, à la formation ou au perfectionnement de l'enfant qui y a droit ».						
Description du programme de paiement de transfert : Versements mensuels librés d'impôt faits aux organismes et aux parents nourriciers qui sont autorisés par les gouvernements fédéral et provinciaux à fournir les soins et l'éducation aux enfants de moins de 18 ans, qui demeurent physiquement au Canada et qui ne sont pas sous la garde de leurs parents. Les versements d'ASE sont l'équivalent des versements de la prestation fiscale canadienne pour enfants. Les versements d'ASE sont régis par la Loi sur les allocations spéciales pour enfants qui stipule que ces versements doivent être puisés dans le Trésor public.						
Date de mise en oeuvre : le 28 août 1995	Date de clôture : continu		Total des dépenses : 1 124 577 000 \$ à ce jour incluant 2005-2006			

Tableau 9 Renseignements sur les programmes de paiements de transfert  
Tableau 9.1 Versements d'Allocations spéciales pour enfants (ASE) (Législatif)

Total		121 198	153 102	113 207	110 517
Catégorie d'immobilisation		2003-2004 réelles	2004-2005 dépenses réelles	2005-2006 dépenses prévues	2005-2006 dépenses réelles
(en milliers de dollars)					
Biens immobiliers - Fonctionnement et entretien		26 983	9 983	17 760	15 604
Véhicules		180	683	382	199
Serveurs, ordinateurs central, remplacement annuel					
des logiciels et entretien		76 188	117 260	72 677	72 677
Ordinateurs de bureau et portables		17 847	25 176	20 760	20 448
Appareils de formation				378	339
Imprimantes de réseau				1 250	1 250

Tableau 8.2 Projets du Plan de gestion des biens immobiliers - Résumé des dépenses du Plan de gestion des biens immobiliers



1 État fiche d'évaluation équilibrée

Initiatives du Plan d'investissement		31 mars 2005		Dépenses des années précédentes		Dépenses des années 2005-2006	
Direction générale des services de cotisations et de prestations		1 977		41		3 604	
Gouvernement en direct - Phase 4			26		52		1 700
Archivage et extraction d'images de versements	6 837		26		1 700		26
Modification au système d'identification des particuliers		10			1 000		12
Enveloppe d'investissement pour les services aux entreprises							811
SCAP/PVAP	32 669	9			570		9
Restitution de la TPS/TVH	64 689	371			36 132		372
Restitution de la déclaration de TPS		1			1 400		17
Développement du T2	2 157	23					1 396
Total partiel		108 329		481		44 552	
Direction générale des services aux contribuables et gestion des créances							
Recouvrements intégrés des revenus	13 207	128			16 857		109
Améliorations des centres d'appels	369	2			2 704		3
PAYDAC		33			2 366		24
Recouvrements non fiscaux - Intégration des systèmes		31			2 000		35
Total partiel		13 576		194		23 927	
Direction générale des programmes d'observation							
Système intégré de soutien des infrastructures d'entreprise	9 699	100			8 569		100
Total partiel		9 699		100		8 569	
Direction générale des appels							
Examen du système d'équité	2 520	3			131		3
Total partiel		2 520		3		131	
Direction générale des affaires publiques							
Renouvellement de l'intranet	0	8			700		8
Total partiel		0		8		8	
Direction générale de l'informatique							
Renseignement à l'entreprise / Aide à la décision (RE/AD)	5 248	27			3 000		22
Modernisation de la sécurité		27			5 000		17
Enveloppe de l'infrastructure de la TI (ADS, commerce électronique, RACD)							
Reprise des activités des centres de données	30 162	45			10 362		66
Disponibilité du service	30 083	52			6 500		28
Centre des données St-Laurent					1 000		
Centre des données chemin Héron					1 000		
Total partiel		65 493		151		26 862	
Direction générale de la politique législative et des affaires réglementaires							
Système du Programme de mesure du rendement (SPMR) <sup>1</sup>	15 101	25			2 710		13
Total partiel		15 101		25		2 710	
Direction générale des finances et administration							
Comptabilité par activités (CPA)	930	2			40		2
Réforme et renouvellement administratifs (RAA)	13 026	30			3 772		20
Stratégie d'information financière (SIF) (y compris supplémentaire)	19 526	32			6 549		22
Total partiel		33 482		32		6 549	
Direction générale des ressources humaines							
Norme de classification de l'Agence (NCA)	2 865	8			1 606		1
Affectation des ressources - RH	5 560	3			160		1
Renouvellement de la prestation des services de rémunération (Paie, rémunération, LSE, LSG)	21 119	206			21 855		115
Suivi des opérations des RH (Gestion des postes des RH dans l'organisation)	2 303	1			42		
Total partiel		31 847		218		23 663	
Total		280 047		1 212		137 663	
						1 056	
						135 973	

Tableau 8.1 Projets du Plan d'investissement - Résumé des dépenses de l'ARC

Tableau 8 Détails sur les dépenses de projets



Tableau 7.3 b) Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information

Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information	
A. Frais d'utilisation externes	Un délai de traitement de 30 jours civils sous la Loi de l'accès à l'information, sans limite de temps pour la période de prolongation.
	La norme interne de traitement de l'ARC est de 90%, ce qui est équivalent à une note de « B » sur l'échelle de notation du Commissaire à l'information du Canada
Résultats liés au rendement <sup>1</sup>	96,53% des demandes faites sous la Loi de l'accès à l'information ont été traitées dans les délais législatifs prescrits.
	D'après l'échelle de notation du Commissaire à l'information, nous avons obtenu un « A » pour notre rendement pour la période du 1er avril au 30 novembre 2005.
Consultation auprès des intervenants	La norme de service est établie par la Loi sur l'accès à l'information et par les Règlements sur l'accès à l'information. Des consultations avec les partis intéressés ont été entreprises pour des modifications faites en 1986 et en 1992.
B. Autres renseignements :	
L'Agence a comme pratique de renoncer aux frais de reproduction lorsque le montant total exigible par demande est inférieur à 25 \$	

<sup>1</sup> Note :

Comme le stipule la Politique sur les normes de services applicables aux frais d'utilisation externes :

- Les normes de service peuvent ne pas avoir fait l'objet d'un examen parlementaire;
- Les normes de service peuvent ne pas respecter toutes les exigences relatives à la mise en place d'une norme de rendement en vertu de la Loi sur les frais d'utilisation (LFU) (p. ex., comparaison internationale, traitement indépendant des plaintes);
- Les résultats liés au rendement ne sont pas assujettis à l'article 5.1 de la LFU portant sur la réduction des frais d'utilisation pour insuffisance du rendement.



Tableau 7.3 a) Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information

A. Frais d'utilisation	
Frais de traitement pour les demandes d'accès produites en vertu de la Loi sur l'accès à l'information	(O)
Autorisation pour l'établissement des frais	Loi sur l'accès à l'information
Date de la dernière modification <sup>B</sup>	1992
2005-2006	
Revenus prévus (000 \$)	40 \$
Revenus réels (000 \$)	44 \$
Coût total (000 \$)	44 \$

Norme de rendement <sup>1</sup>	
Un délai de traitement de 30 jours civils sous la Loi de l'accès à l'information, sans limite de temps pour la période de prolongation.	
La norme interne de traitement de l'ARC est de 90%, ce qui équivaut à une note de « B » sur l'échelle de notation du Commissaire à l'information du Canada.	
96,53 % des demandes déposées sous la Loi de l'accès à l'information ont été traitées dans les délais législatifs prescrits.	
D'après l'échelle de notation du Commissaire à l'information, nous avons obtenu une note de « A » pour notre rendement durant la période du 1er avril au 30 novembre 2005.	
Années de planification	
Revenus prévus (000 \$)	Coût total estimatif (000 \$)
2006-2007	40 \$
2007-2008	40 \$
2008-2009	40 \$
Total partiel :	
120 \$	120 \$

B. Date de la dernière modification : S.O.

C. Autres renseignements :

L'Agence a comme pratique de renoncer aux frais de reproduction lorsque le montant total exigible par demande est inférieur à 25 \$

Note :

Selon un avis juridique couramment admis, si l'imposition des frais correspondants ou la modification la plus récente a eu lieu avant le 31 mars 2004 :

- La norme de rendement, si elle est fournie, peut ne pas avoir fait l'objet d'un examen parlementaire;
- La norme de rendement, si elle est fournie, peut ne pas respecter toutes les exigences d'établissement en vertu de la Loi sur les frais d'utilisation (LFU) (p. ex., comparaison internationale; traitement indépendant de plaintes);
- Les résultats liés au rendement, ne sont pas assujettis à l'article 5.1 de la LFU portant sur la réduction des frais d'utilisation pour insuffisance du rendement.



Tableau 7.2 b) Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt

A. Frais d'utilisation externes	
Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt	Fournir un service d'analyse statistique aux contribuables dans un délai moyen de 30 jours civils suivant la réception de tous les renseignements essentiels.
Résultats liés au rendement <sup>1</sup>	Le temps moyen de réponse pour fournir les données demandées était de 27,77 jours.
Consultation auprès des intervenants	Des sondages sur la satisfaction de la clientèle ont été envoyés à tous les clients externes. Les réponses reçues ont indiqué un taux de satisfaction supérieur à 90 %.
B. Autres renseignements :	
Des sondages sur la satisfaction de la clientèle ont été envoyés aux clients externes. Les réponses reçues ont indiqués un taux de satisfaction supérieur à 90%.	

Note :

Comme le stipule la Politique sur les normes de services applicables aux frais d'utilisation externes :

- Les normes de service peuvent ne pas avoir fait l'objet d'un examen parlementaire;
- Les normes de service peuvent ne pas respecter toutes les exigences relatives à la mise en place d'une norme de rendement en vertu de la Loi sur les frais d'utilisation (LFU) (p. ex., comparaison internationale, traitement indépendant des plaintes);
- Les résultats liés au rendement ne sont pas assujettis à l'article 5.1 de la LFU portant sur la réduction des frais d'utilisation pour insuffisance du rendement.



Tableau 7.2 a) Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt

A. Frais d'utilisation		Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt
Type de frais	Réglementaire (R)	
Autorisation pour l'établissement des frais		Loi sur la gestion des finances publiques – 19 b)
Date de la dernière modification <sup>B</sup>	1992	
2005-2006		
Revenus prévus (000 \$)	42 \$	
Revenus réels (000 \$)	414 \$	
Coût total (000 \$)	414 \$	
Norme de rendement <sup>1</sup>	Fournir un service d'analyse statistique aux contribuables dans un délai moyen de 30 jours civils suivant la réception de tous les renseignements essentiels.	
Résultats liés au rendement <sup>1</sup>	Le temps moyen de réponse pour fournir les données demandées était de 27,77 jours.	
Années de planification		Revenus prévus (000 \$)
2006-2007	150 \$	
2007-2008	150 \$	
2008-2009	150 \$	
Total partiel :		450 \$
		Coût total estimatif (000 \$)
		450 \$
B. Date de la dernière modification : S.O.		
C. Autres renseignements : S.O.		

<sup>1</sup> Note :

Selon un avis juridique couramment admis, si l'imposition des frais correspondants ou la modification la plus récente a eu lieu avant le 31 mars 2004 :

- La norme de rendement, si elle est fournie, peut ne pas avoir fait l'objet d'un examen parlementaire;
- La norme de rendement, si elle est fournie, peut ne pas respecter toutes les exigences d'établissement en vertu de la Loi sur les frais d'utilisation (LFU) (p. ex., comparaison internationale; traitement indépendant de plaintes);
- Les résultats liés au rendement, ne sont pas assujettis à l'article 5.1 de la LFU portant sur la réduction des frais d'utilisation pour insuffisance du rendement.



Tableau 7.1 b) Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu

A. Frais externes	
Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu	
Norme de service <sup>1</sup>	L'objectif de la norme de service principale est de fournir aux contribuables des décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu dans un délai moyen de 60 jours civils après avoir reçu tous les renseignements essentiels. Le système de gestion de la qualité de la Direction des décisions en impôt exige qu'un accusé de réception téléphonique soit fourni dans les 24 heures ouvrables suivantes. Un délai de 14 jours est prévu afin de vérifier si le dossier est complet et faire parvenir au contribuable un accusé de réception par écrit comprenant le nom d'une personne-ressource ainsi qu'une demande pour des renseignements supplémentaires s'il y a lieu. Nous communiquons de nouveau par téléphone avec le contribuable lorsque le dossier est assigné pour être traité. Si un retard est inévitable, nous communiquons avec le contribuable afin d'en discuter.
	Résultats liés au rendement <sup>1</sup>
Résultats réels 2005-2006 : 84 jours	
Consultation auprès des intervenants	
Des questionnaires portant sur la satisfaction de la clientèle ont été envoyés à tous les clients des décisions anticipées en matière d'impôt au cours d'une période de 2 ans, d'octobre 2002 à octobre 2004. Nous avons également mesuré la satisfaction de la clientèle pour d'autres aspects de notre service. Selon notre étude condensée du début 2005, le groupe de clients le plus satisfait que nous avons sondé a indiqué un taux de satisfaction supérieur à 95%.	
B. Autres renseignements : S.O.	

<sup>1</sup> Note :

- Comme le stipule la Politique sur les normes de services applicables aux frais d'utilisation externes :
- Les normes de service peuvent ne pas avoir fait l'objet d'un examen parlementaire
  - Les normes de service peuvent ne pas respecter toutes les exigences relatives à la mise en place d'une norme de rendement en vertu de la *Loi sur les frais d'utilisation* (LFU) (p. ex., comparaison internationale, traitement indépendant des plaintes);
  - Les résultats liés au rendement ne sont pas assujettis à l'article 5.1 de la LFU portant sur la réduction des frais d'utilisation pour insuffisance du rendement.



Tableau 7 Frais d'utilisation

Tableau 7.1 a) Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu

A. Frais d'utilisation		Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu
Type de frais		Réglementaire (R)
Autorisation pour l'établissement des frais		Loi sur la gestion des finances publiques – 19 b)
Date de la dernière modification		avril 1990
2005-2006		
Revenus prévus (000 \$)	2 200 \$	
Revenus réels (000 \$)	1 808 \$	
Coût total (000 \$)	1 808 \$	
Norme de rendement <sup>1</sup>		
L'objectif de la norme de service principale est de fournir aux contribuables des décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu dans un délai moyen de 60 jours civils après avoir reçu tous les renseignements supplémentaires s'il y a lieu. Nous estimons que la Direction des décisions en impôt exige qu'un accusé de réception téléphonique soit fourni dans les 24 heures ouvrables suivantes. Un délai de 14 jours est prévu afin de vérifier si le dossier est complet et de faire parvenir au contribuable un accusé de réception par écrit comprenant le nom d'une personne-ressource ainsi qu'une demande pour des renseignements supplémentaires s'il y a lieu. Nous assignons le dossier à un contribuable par téléphone avec le dossier est attribué à un contribuable. Si un retard est inévitable, nous communiquons avec le contribuable afin d'en discuter.		
Résultats liés au rendement <sup>1</sup>		
Résultats réels 2005-2006 : 84 jours		
Années de planification	Revenus prévus (000 \$)	Coût total estimatif (000 \$)
2006-2007	1 700 \$	1 700 \$
2007-2008	1 700 \$	1 700 \$
2008-2009	1 700 \$	1 700 \$
Total-partiel :		5 100 \$
B. Autres renseignements : S.O.		
C. Autres renseignements : S.O.		

1 Note :

Selon un avis juridique couramment admis, si l'imposition des frais correspondants ou la modification la plus récente a eu lieu avant le 31 mars 2004 :

- La norme de rendement, si elle est fournie, peut ne pas avoir fait l'objet d'un examen parlementaire;
- La norme de rendement, si elle est fournie, peut ne pas respecter toutes les exigences d'établissement en vertu de la Loi sur les frais d'utilisation (LFU) (p. ex., comparaison internationale; traitement indépendant de plaintes);
- Les résultats liés au rendement, ne sont pas assujettis à l'article 5.1 de la LFU portant sur la réduction des frais d'utilisation pour insuffisance du rendement



2005-2006 (en milliers de dollars)									
Organisation	Aide à la clientèle	Cotisations des déclarations et traitement des paiements	Observation en matière de déclarations et versement en matière de déclaration	Appels	Programmes de prestations	Total de l'organisation			
Total du Budget principal des dépenses de l'Agence	316 780	734 979	568 238	1 022 134	108 414	278 351	3 028 896		
Total des dépenses prévues de l'Agence	360 813	847 734	658 276	1 157 613	119 038	306 693	3 450 167		
Total des autorisations de l'Agence	360 813	847 734	658 276	1 157 613	119 038	306 693	3 450 167		
Total des dépenses de l'Agence	338 256	854 089	666 106	1 148 645	130 481	674 242	3 811 819		
Total des dépenses réelles	331 972	811 333	651 903	1 120 846	121 858	669 502	3 707 414		

- 1 Comprend le paiement au ministère du Revenu du Québec afférent aux coûts de l'administration conjointe des taxes de vente fédérales et provinciales.
- 2 En raison de la réorganisation du 24 janvier 2006, de nouveaux noms et responsabilités ont été assignés aux directions générales suivantes : la direction générale de la politique et planification est devenue la direction générale de la politique législative et affaires réglementaires et la direction générale des stratégies d'entreprise et du développement des marchés; la direction générale des cotisations et aide à la clientèle est devenue la direction générale des services de cotisations et de prestations et la direction générale des recouvrements est devenue la direction générale des services aux contribuables et gestion des créances. Les budgets et les dépenses ont seulement été saisis sous les nouveaux organismes le 1er avril 2006.
- 3 Comprend les versements d'Allocations spéciales pour enfants.
- 4 Comprend les dépenses pour les mesures de soutien au coûts de l'énergie.







Tableau 6 Besoins en ressources par organisation fonctionnelle et par Activité de programme

2005-2006 (en milliers de dollars)									
Organisation	Aide à la clientèle	des déclarations et traitement des paiements	de versement de déclaration et en matière de production	Observation en matière de déclaration	Appels	Programmes de prestations	Total de l'organisation		
Bureau de direction									
Budget principal des dépenses	520	1 353	1 301	1 613	156	260	5 203		
Dépenses prévues	531	1 381	1 328	1 646	159	266	5 311		
Total des autorisations	637	1 656	1 593	1 975	191	319	6 371		
Dépenses réelles	589	1 531	1 472	1 825	177	294	5 888		
SC, Direction générale de la politique et la planification <sup>1</sup> et <sup>2</sup>									
Budget principal des dépenses	65 750	121 360	6 115	7 583	734	1 223	202 765		
Dépenses prévues	84 907	155 873	6 872	8 521	825	1 374	258 372		
Total des autorisations	82 076	159 647	10 501	13 020	1 260	2 100	268 604		
Dépenses réelles	74 449	140 854	9 088	11 269	1 091	1 818	238 569		
SC, Direction générale des cotisations et aide à la clientèle <sup>3</sup> et <sup>2</sup>									
Budget principal des dépenses	188 918	399 467	-	-	-	241 892	830 277		
Dépenses prévues <sup>4</sup>	199 284	437 555	280	1 637	34	262 828	901 618		
Total des autorisations <sup>4</sup>	166 953	405 396	-	-	-	622 687	1 195 036		
Dépenses réelles	173 225	394 211	-	-	-	620 693	1 188 129		
SC, Direction générale des recouvrements <sup>2</sup>									
Budget principal des dépenses	-	460 738	-	-	-	-	460 738		
Dépenses prévues	-	513 467	-	-	-	-	513 467		
Total des autorisations	-	490 089	-	-	-	-	490 089		
Dépenses réelles	-	489 620	-	-	-	-	489 620		
SC, Direction générale des programmes d'observation									
Budget principal des dépenses	47 837	50 264	-	793 733	-	-	841 570		
Dépenses prévues	50 264	52 629	-	881 655	-	-	931 919		
Total des autorisations	52 629	52 629	-	826 726	-	-	879 355		
Dépenses réelles	-	52 664	-	815 957	-	-	868 621		
SC, Direction générale des appels									
Budget principal des dépenses	-	-	-	-	-	-	-		
Dépenses prévues	-	-	-	-	-	-	-		
Total des autorisations	-	-	-	-	-	-	-		
Dépenses réelles	-	-	-	-	-	-	-		
SC, Opérations régionales									
Budget principal des dépenses	2 846	7 401	7 116	8 824	854	1 423	28 464		
Dépenses prévues	3 087	8 026	7 717	9 569	926	1 543	30 868		
Total des autorisations	3 793	9 861	9 482	11 758	1 138	1 896	37 928		
Dépenses réelles	3 543	9 212	8 858	10 984	1 063	1 772	35 432		



Tableau 5.2 Revenus non fiscaux non disponibles

(en milliers de dollars)		2003-2004		2004-2005		2005-2006	
Activité de programme		Revenus réels	Revenus réels	Revenus réels	Revenus prévus	Total des Revenus	autorisations
Aide à la clientèle		2 467	2 728	3 450	3 450	3 450	
Cotisations des déclarations et traitement des paiements		5 658	8 504	8 155	8 823	10 322	
Observation en matière de production de déclaration et de versement		1 930 074	2 557 463	2 551 119	18 191	2 522 340	
Observation en matière de déclaration		2 668	2 137	9 410	1 815	1 815	
Appels		13 589	10 714	10 331	2 106	14 355	
Programmes de prestations		493	1 371	2 511	3 112	3 112	
<b>Total</b>		1 954 949	2 582 917	2 584 976	37 497	2 555 394	2 555 394
<b>Description des revenus non fiscaux non disponibles</b>							
Remboursements des dépenses de l'année précédente							
Redressements des créanciers de l'exercice précédent		1 775	5 171	450	4 281	4 281	
Ventes des produits et services							
Édifices publics et location immobilière		497	308	185	149	149	
Location et utilisation de biens publics							
Services de nature réglementaire							
Divers		14	(34)				
Services de nature non-réglementaire							
Administration des programmes provinciaux		70		80			
Frais de services spéciaux		37					
Autres frais et droits							
Recouvrement d'avantages sociaux des employés		25 921	29 975	30 939	34 967	34 967	
Revenus reportés		(81)	(3)				
Divers		3 564	964	1 007			
Autres frais							
Intérêts et pénalités découlant des revenus							
Impôt sur le revenu des particuliers		1 841 239	1 789 686	1 789 686	2 026 143	2 026 143	
Sociétés		826 133	976 934	976 933	708 748	708 748	
TPS/TVH, droits de douane à l'importation, taxes d'accise et cotisation de sécurité sociale							
pour passagers aériens		186 101	375 039	375 038	338 503	338 503	
Intérêts payés sur les remboursements							
Impôt sur le revenu des particuliers		(85 493)	(67 832)	(67 832)	(81 093)	(81 093)	
Sociétés		(804 433)	(495 792)	(495 792)	(441 534)	(441 534)	
TPS/TVH, droits de douane à l'importation, taxes d'accise et cotisation de sécurité sociale							
pour passagers aériens		(50 245)	(37 656)	(37 656)	(53 460)	(53 460)	
Amendes imposées par le tribunal		8 796	9 040	9 040	12 249	12 249	
Frais d'administration pour effets non payés		2 952	7	2 900			
Intérêts sur les revenus non fiscaux – autres		17	21				
Divers		(2 244)	(3 263)		6 441	6 441	
Autres		329	352				
<b>Total des revenus non fiscaux non disponibles</b>		1 954 949	2 582 917	2 584 978	2 555 394	2 555 394	2 555 394



Tableau 5 Sources des revenus non fiscaux disponibles et non disponibles

En vertu de son mandat, l'Agence du Revenu du Canada (ARC) a également la responsabilité de percevoir les revenus fiscaux; ces derniers sont décrits plus tôt dans les États financiers vérifiés – Activités administrées. L'ARC a également la responsabilité de percevoir les revenus non fiscaux tout comme les autres ministères et organismes gouvernementaux; ces revenus sont présentés ci-dessous, regroupés selon qu'ils soient disponibles ou non disponibles.

Tableau 5.1 Revenu non fiscaux disponibles

(en milliers de dollars)				
Activité de programme				
2003-2004	2004-2005	Revenus réels	Revenus prévus	Total des Revenus réels
Aide à la clientèle	16 456	15 798	26 891	27 172
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	41 539	39 173	66 559	70 308
Observation en matière de production de déclaration et de versement	89 059	90 208	116 243	119 293
Observation en matière de déclaration	13 606	13 512	41 802	46 451
Appels	7 122	7 185	10 545	10 545
Programme de prestations	2 346	2 584	8 422	9 369
Total	170 128	168 460	270 097	283 138
Description des revenus non fiscaux disponibles				
Remboursements des dépenses de l'exercice précédent	1 434	470	952	486
Droits liés aux décisions <sup>1</sup>	1 763	1 881	2 199	1 808
Entente anticipée en matière de prix de transfert	334	354	687	440
Autres services de nature réglementaire	101	132	70	414
Administration des programmes provinciaux <sup>2</sup>	19 822	16 999	22 036	33 889
Autres services de nature non-réglementaire	1 375	1 186	946	1 166
Vente de produits de base et d'information	80	92	225	100
Autres droits et redevances	43	40	40	44
Services d'autres ministères gouvernementaux <sup>3</sup>	–	–	96 234	96 145
Total partiel	24 952	21 154	123 389	134 492
Moins : Montants perçus pour le compte d'autres ministères gouvernementaux <sup>4</sup>	2 053	964	7 073	5 135
Total des revenus disponibles en vertu de l'article 60 de la Loi sur l'ARC (entrées de fonds)	22 899	20 190	116 316	129 357
Produit d'aliénation des biens excédentaires de l'État	482	123	407	407
Revenus à valoir sur le Crédit 1	Administration du Régime de pensions du Canada	68 814	72 067	75 576
Administration de l'assurance-emploi	77 933	76 080	77 798	77 798
Total des revenus à valoir sur le Crédit 1	146 747	148 147	153 374	153 374
Total des revenus non fiscaux disponibles	170 128	168 460	270 097	283 138

- <sup>1</sup> L'ARC exige des frais des contribuables (en fonction de frais d'utilisation réglementés) lorsqu'ils demandent à recevoir une décision en matière d'impôt avant qu'une transaction ait lieu (en vue d'obtenir une certitude fiscale).
- <sup>2</sup> Composé principalement d'un frais de base exigé des provinces en vertu de l'Entente de perception fiscale (EPF). Comprend aussi le travail en excès de l'EPF (p. ex., l'annulation des remboursements, des taux de vérification supplémentaire, des programmes de prestations).
- <sup>3</sup> Composé principalement des services de technologie de l'information offerts à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC).
- <sup>4</sup> Composé principalement des montants recouvrés pour le compte de Travaux publics et services gouvernementaux Canada (TPSGC) et des régimes d'avantages sociaux des employés (RASE).



Tableau 4 Coût net de l'Agence

2005-2006	(en milliers de dollars)
3 707 414	Dépenses réelles totales
214 928	Plus : Services reçus à titre gracieux
	Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)
	Contributions de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le
	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada <sup>1</sup>
177 879	Salaires et dépenses connexes liés aux services juridiques fournis par Justice Canada
50 828	Administration des services de recouvrements nationaux fournis par Ressources humaines et
	développement social Canada (RHDSO)
25 951	Services de vérification fournis par le Bureau du vérificateur général
2 210	Indemnisation des victimes d'accidents du travail assurée par RHDSO
2 120	Services liés à la paie fournis par TPSGC
1 542	
475 458	Total des services reçus à titre gracieux
	Moins : Revenus non fiscaux <sup>2</sup>
	Revenus disponibles – En vertu de la Loi sur l'ARC
129 357	Total des revenus non fiscaux
129 357	
4 053 515	Coût net de l'Agence en 2005-2006

<sup>1</sup> Représente 8 % des données réelles sur l'effectif selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée.

<sup>2</sup> Exclut quelque 2,5 milliards de dollars de Revenus non-fiscaux non-disponibles (voir la note 4 du Tableau 1).



Tableau 3.1 Autorisations reçues après le dépôt du Budget principal des dépenses

Le tableau suivant expose en détail les autorisations reçues par l'Agence après le Budget principal des dépenses et correspond aux Autorisations totales du Tableau 3.

Budget principal des dépenses 2005-2006	
Report de 2004-2005	165 375
Conventions collectives	145 395
Ajustements aux revenus disponibles pour les services informatiques à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)	95 781
Prestations de maternité et indemnités de départ	45 664
Mesures budgétaires provenant des budgets de 2004 et 2005	26 980
Rajustements aux Allocations spéciales pour enfants	10 000
Economies provenant de l'examen des dépenses pour les initiatives ministérielles et les réductions en approvisionnement	(36 780)
Fiducies outre-frontière – Financement retourné au Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada	(24 732)
Coût dérivant du ministère de la Justice (période du 1er avril au 31 décembre 2005)	(6 998)
Autres	586
<b>Dépenses prévues (RPP)</b>	<b>3 450 167</b>
Mesures de soutien pour les coûts de l'énergie	357 654
Rajustements aux revenus disponibles	13 401
Montants adjugés par la cour	831
Produits des biens de la Couronne	407
Rajustements aux Allocations spéciales pour enfants	(7 389)
Réduction des taux – Régime de prestations des employés	(3 252)
<b>Total des autorisations à la fin de l'exercice</b>	<b>3 811 819</b>

(en milliers de dollars)



Tableau 3 Postes votés et législatifs

Crédit	Agence du revenu du Canada			
	1 Dépenses de fonctionnement	5 Contributions	(S) Ministre du revenu national et Ministre de la diversification économique de l'Ouest – Traitement et allocation pour automobile	(S) Dépenses des revenus reçus par l'exécution des opérations en vertu de l'article 60 de la Loi sur l'Agence du Revenu du Canada <sup>2</sup>
				(S) Contribution aux Régimes de prestations des employés
				(S) Versement des Allocations spéciales pour les enfants
				(S) Mesures de soutien aux coûts de l'énergie
				(S) Produits de la disposition des biens excédentaires de la Couronne
				(S) Montants adjugés par la cour
<b>Total de l'Agence</b>				
<b>Agence du revenu du Canada</b>				
2005-2006	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues totales	Autorisations totales <sup>1</sup>	Dépenses réelles
	(en milliers de dollars)			
	2 317 891	2 598 655	2 598 979	2 511 897
	115 000	148 726	148 726	131 403
	70	70	72	72
	20 535	116 316	129 357	129 357
	408 400	408 400	406 182	406 182
	167 000	177 000	169 611	169 611
			357 654	357 654
			407	407
			831	831
	3 028 896	3 450 167	3 811 819	3 707 414

<sup>1</sup> Voir le Tableau 3.1 pour plus de renseignements concernant les autorisations reçues après le dépôt du Budget principal des dépenses.

<sup>2</sup> L'augmentation des revenus disponibles provient surtout des services fournis par l'Agence à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC).



Tableau 2 Utilisation des ressources par Activité de programme

2005-2006 (Budgétaire en milliers de dollars)					
Subventions et contributions votées	Dépenses brutes votées	Subventions et contributions législatives	Total des dépenses brutes	Moins : Revenus disponibles <sup>1</sup>	Total des dépenses nettes

<b>Aide à la clientèle</b>					
Budget principal des dépenses	329 501	-	-	329 501	12 721
Dépenses prévues	374 275	-	-	374 275	360 813
Total des autorisations	351 690	-	-	351 690	13 434
Dépenses réelles	345 406	-	-	345 406	13 434
<b>Cotisations des déclarations et traitement des paiements<sup>2</sup></b>					
Budget principal des dépenses	648 229	115 000	763 229	763 229	28 250
Dépenses prévues	728 745	148 726	877 471	877 471	29 738
Total des autorisations	735 863	148 726	884 589	884 589	30 500
Dépenses réelles	710 430	131 403	841 833	841 833	30 500
<b>Observation en matière de production de déclaration et de versement</b>					
Budget principal des dépenses	653 936	-	653 936	653 936	85 698
Dépenses prévues	745 747	-	745 747	745 747	87 469
Total des autorisations	757 241	-	757 241	757 241	91 135
Dépenses réelles	743 038	-	743 038	743 038	91 135
<b>Observation en matière de déclaration</b>					
Budget principal des dépenses	1 033 296	-	1 033 296	1 033 296	11 162
Dépenses prévues	1 169 767	-	1 169 767	1 169 767	12 154
Total des autorisations	1 157 994	-	1 157 994	1 157 994	9 349
Dépenses réelles	1 130 195	-	1 130 195	1 130 195	9 349
<b>Appels</b>					
Budget principal des dépenses	116 529	-	116 529	116 529	8 115
Dépenses prévues	127 248	-	127 248	127 248	8 211
Total des autorisations	137 562	-	137 562	137 562	7 081
Dépenses réelles	128 939	-	128 939	128 939	7 081
<b>Programmes de prestations<sup>3</sup></b>					
Budget principal des dépenses	113 532	-	113 532	167 000	280 532
Dépenses prévues	132 033	-	132 033	177 000	309 033
Total des autorisations <sup>4</sup>	148 852	-	148 852	527 265	676 117
Dépenses réelles <sup>4</sup>	144 112	-	144 112	527 265	671 377
Total du Budget principal des dépenses	2 895 023	115 000	3 010 023	167 000	3 177 023
Dépenses prévues	3 277 815	148 726	3 426 541	177 000	3 603 541
Total des dépenses prévues	3 289 202	148 726	3 437 928	527 265	3 965 193
Dépenses réelles	3 202 120	131 403	3 333 523	527 265	3 860 788
Total des dépenses réelles	3 202 120	131 403	3 333 523	527 265	3 860 788

- 1 Comprend les revenus à valoir sur le crédit 1 c.-à-d. liées à l'administration du travail pour le Régime de pension du Canada et l'Assurance-emploi.
- 2 Comprend le paiement au ministère du Revenu du Québec afférent aux coûts de l'administration conjointe des taxes de vente fédérales et provinciales.
- 3 Comprend les versements d'Allocations spéciales pour enfants.
- 4 Comprend les dépenses afférentes aux Mesures de soutien pour les coûts de l'énergie.



Tableau 1 Comparaison des dépenses prévues aux dépenses réelles (équivalents temps plein compris)

2005-2006		Budget principal		Dépenses des dépenses prévues		Total des dépenses autorisations <sup>1</sup> réelles <sup>1</sup>		Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								2003-2004	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								2004-2005	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	
								Dépenses réelles <sup>1</sup>	

Comprend la contre-passation demandée par le Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada (SCT) des paiements faits à Justice Canada (7,1 millions de dollars en 2003-2004, 9,3 millions de dollars en 2004-2005 et 3,6 millions de dollars en 2005-2006)

Comprend la contre-passation demandée par le Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada (SCT) des paiements faits à Justice Canada (7,1 millions de dollars en 2003-2004, 9,3 millions de dollars en 2004-2005 et 3,6 millions de dollars en 2005-2006).

Comprend le paiement au ministère du Revenu du Québec afférent aux coûts de l'administration conjointe des taxes de vente fédérales et provinciales (119,9 millions de dollars en 2003-2004, 127,2 millions de dollars en 2004-2005 et 131,4 millions de dollars en 2005-2006).

Comprend les allocations pour frais de chauffage (un programme d'aide annoncé en 2000) (aux montants de 7,2 millions de dollars en 2003-2004, 4,2 millions de dollars en 2004-2005 et 2,9 millions de dollars en 2005-2006), comprend également, en 2005-2006, les coûts reliés aux Mesures de soutien pour les coûts de l'énergie (un programme d'aide annoncé à l'automne 2005) au montant de 357,7 millions de dollars.

Dans le Tableau 1 « Dépenses projetées de l'Agence et équivalents temps plein » du Rapport sur les plans et priorités de 2005-2006, un montant de quelque 2,5 milliards de dollars avait été réduit de façon erronée le coût net de l'Agence. Cet ajustement reflète maintenant l'approche prise dans les États financiers vérifiés de l'Agence où une distinction est faite entre les activités de l'Agence et les activités administratives. Ce montant (voir le tableau 5.2) représente des intérêts et pénalités recouvrés sur les impôts sur le revenu des particuliers, des sociétés et autres et font partie des Activités administratives par l'Agence plutôt que des Activités de l'Agence.

L'augmentation des revenus disponibles provient surtout des services fournis par l'Agence à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)

4 Dans le Tableau 1 « Dépenses projetées de l'Agence et équivalents temps plein » du Rapport sur les plans et priorités de 2005-2006, un montant de 2,5 milliards de dollars avait été réduit de façon erronée de l'Agence. Cet ajustement reflète maintenant l'approche prise dans les États financiers vérifiés de l'Agence où une distinction est faite entre les activités de l'Agence et les Activités administratives. Ce montant (voir le Tableau 5.2) représente des intérêts et pénalités recouvrés sur les impôts sur le revenu des particuliers, des sociétés et autres et font partie des Activités administratives par l'Agence plutôt que de l'Agence.

Activités administratives par l'Agence plutôt que des Activités de l'Agence.

L'augmentation des revenus disponibles provient surtout des services fournis par l'Agence à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC).



## Tableaux sur le rendement financier

## Introduction

Les tableaux qui suivent présentent l'information financière sur le rendement de l'Agence au cours de l'exercice 2005-2006. Les tableaux comparent le Budget principal des dépenses et les dépenses prévues qui figurent dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2005-2006 avec les autorisations totales à la fin de l'exercice et les dépenses réelles pour l'exercice.

L'information est présentée au niveau de l'Agence, des activités de programme, des directions générales fonctionnelles; ainsi que par autorisation et par type de revenu et de dépense.

Index du tableau financier		Page
Tableau 1	Comparaison des dépenses prévues aux dépenses réelles (équivalents temps plein compris)	152
Tableau 2	Utilisation des ressources par Activité de programme	153
Tableau 3	Postes votés et législatifs	154
3.1	Autorisations reçues après le dépôt du Budget principal des dépenses	155
Tableau 4	Coût net de l'Agence	156
Tableau 5	Sources des revenus non fiscaux disponibles et non disponibles	157
5.1	Revenu non fiscaux disponibles	157
5.2	Revenus non fiscaux non disponibles	158
Tableau 6	Besoins en ressources par organisation fonctionnelle et par Activité de programme	159
Tableau 7	Frais d'utilisation	162
7.1 a)	Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu	162
7.1 b)	Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu	163
7.2 a)	Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt	164
7.2 b)	Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt	165
7.3 a)	Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information	166
7.3 b)	Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information	167
Tableau 8	Détails sur les dépenses de projets	168
8.1	Projets du Plan d'investissement – Résumé des dépenses de l'ARC	168
8.2	Projets du Plan de gestion des biens immobiliers – Résumé des dépenses du Plan de gestion des biens immobiliers	169
Tableau 9	Renseignements sur les programmes de paiements de transfert	169
9.1	Versements d'Allocations spéciales pour enfants (ASE) (Législatif)	169
9.2	Contributions au ministère du Revenu du Québec pour les coûts de l'administration conjointe des taxes de vente fédérale et provinciale (Vote)	170
9.3	Dépenses pour les mesures de soutien pour les coûts de l'énergie (Législatif)	171
Tableau 10	Rapprochement de l'État des résultats	172



Total	
Gouvernement fédéral	179 271 204
Gouvernements provinciaux, territoriaux et Premières nations	42 424 532
Régime de pensions du Canada	28 940 881
	30 115 983
	257 971 449
2004-2005	241 591 560
2005-2006	(en millions de dollars)

Les rentes de fonds nettes administrées par l'ARC totalisent quelque 257,9 milliards de dollars, une augmentation de 6,7 % par rapport aux 241,6 milliards de dollars administrés en 2004-2005.

## Revenus administrés par l'Agence

Le report de 83,4 millions de dollars à 2006-2007 sera utilisé principalement pour des investissements stratégiques sélectionnés et reliés aux priorités de l'Agence provenant du plan directeur Agence 2010 tels que : l'emphase sur les activités principales (redéfinition de la TPS/TVH et les recouvrements de revenus intégrés), 50,6 millions de dollars, le renforcement de l'infrastructure de base par le biais d'investissements dans l'amélioration des services de réseaux et les emplacements des centres de données, 13 millions de dollars; le soutien de la confiance et de l'intégrité par le biais d'investissement dans la modernisation de la sécurité et la récupération des centres de données, 10,3 millions de dollars; la gestion des ressources humaines et des relations de travail par le biais d'une formation améliorée comme l'initiative d'observation et d'attestation et le programme de recrutement et de rétention des étudiants, 10,1 millions de dollars; de même que diverses initiatives de développement des marchés, 2,6 millions de dollars.

Le report de 83,4 millions de dollars à 2006-2007 sera utilisé principalement pour des investissements stratégiques sélectionnés et reliés aux priorités de l'Agence provenant du plan directeur Agence 2010 tels que : l'emphase sur les activités principales (redéfinition de la TPS/TVH et les recouvrements de revenus intégrés), 50,6 millions de dollars, le renforcement de l'infrastructure de base par le biais d'investissements dans l'amélioration des services de réseaux et les emplacements des centres de données, 13 millions de dollars; le soutien de la confiance et de l'intégrité par le biais d'investissement dans la modernisation de la sécurité et la récupération des centres de données, 10,3 millions de dollars; la gestion des ressources humaines et des relations de travail par le biais d'une formation améliorée comme l'initiative d'observation et d'attestation et le programme de recrutement et de rétention des étudiants, 10,1 millions de dollars; de même que diverses initiatives de développement des marchés, 2,6 millions de dollars.

Les dépenses réelles de l'ARC totalisent quelque 3 707,4 millions de dollars, portant le solde inutilisé à la fin de l'exercice à 104,4 millions de dollars. En déduisant de ce montant 3,6 millions de dollars (contre-passation de paiements à justice Canada pour la période du 1er janvier 2006 au 31 mars 2006), 0,1 million de dollars (ressources inutilisées provenant de la campagne publicitaire de 2005) et 17,3 millions de dollars associés au Crédit 5 (Contribution au ministre du Revenu du Québec), le solde de 83,4 millions de dollars de fonds d'exploitation devient disponible en 2006-2007. En fonction des rajustements pour les autorités judiciaires, la campagne publicitaire et les autorités de contributions, ces fonds inutilisés équivalaient à 3,2 % de la portion de fonctionnement (2 599,0 millions de dollars) des autorisations finales de 3 811,8 millions de dollars.

Le Budget principal des dépenses de 2005-2006 a été rajusté afin d'inclure : 165,4 millions de dollars pour le report des fonds inutilisés en 2004-2005; 145,4 millions de dollars pour les conventions collectives, essentiellement attribuable à la nouvelle entente entre l'ARC et l'AFPC signée le 10 décembre 2004; une augmentation de 95,8 millions de dollars pour un rajustement aux revenus disponibles pour les services informatiques fournis à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC); 45,7 millions de dollars pour des versements de prestations de maternité et d'indemnités de départ; 27,0 millions de dollars pour les mesures budgétaires incluses dans les budgets fédéraux de 2004 et de 2005; une augmentation de 10,0 millions de dollars pour un rajustement à l'autorité législative des Allocations spéciales pour enfants; et une augmentation de 0,7 millions de dollars de financement au Conseil du Trésor du Canada en attendant l'approbation de la loi sur l'Initiative des fiduciaires résidant à l'étranger et 7,0 millions de dollars au ministère de la Justice pour des coûts encourus par l'ARC entre le 1er avril 2005 et le 31 décembre 2005. L'Agence a également contribué quelque 36,8 millions de dollars pour des économies provenant de l'examen des dépenses pour les initiatives ministérielles et pour les réductions en approvisionnement. Ceci a résulté en des dépenses prévues approuvées de 3 450,2 millions de dollars pour 2005-2006, ce qui représente une augmentation en cours d'exercice de 13,9 % par rapport au Budget principal des dépenses original. Voir tableau 3.1 pour des renseignements supplémentaires.

Le Budget principal des dépenses de 2005-2006 a été rajusté afin d'inclure : 165,4 millions de dollars pour le report des fonds inutilisés en 2004-2005; 145,4 millions de dollars pour les conventions collectives, essentiellement attribuable à la nouvelle entente entre l'ARC et l'AFPC signée le 10 décembre 2004; une augmentation de 95,8 millions de dollars pour un rajustement aux revenus disponibles pour les services informatiques fournis à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC); 45,7 millions de dollars pour des versements de prestations de maternité et d'indemnités de départ; 27,0 millions de dollars pour les mesures budgétaires incluses dans les budgets fédéraux de 2004 et de 2005; une augmentation de 10,0 millions de dollars pour un rajustement à l'autorité législative des Allocations spéciales pour enfants; et une augmentation de 0,7 millions de dollars de financement au Conseil du Trésor du Canada en attendant l'approbation de la loi sur l'Initiative des fiduciaires résidant à l'étranger et 7,0 millions de dollars au ministère de la Justice pour des coûts encourus par l'ARC entre le 1er avril 2005 et le 31 décembre 2005. L'Agence a également contribué quelque 36,8 millions de dollars pour des économies provenant de l'examen des dépenses pour les initiatives ministérielles et pour les réductions en approvisionnement. Ceci a résulté en des dépenses prévues approuvées de 3 450,2 millions de dollars pour 2005-2006, ce qui représente une augmentation en cours d'exercice de 13,9 % par rapport au Budget principal des dépenses original. Voir tableau 3.1 pour des renseignements supplémentaires.

Le Parlement a approuvé 3 028,9 millions de dollars en dépenses prévues pour l'ARC dans le budget principal des dépenses de 2005-2006 tel que présenté dans le *Plan d'entreprise de 2005-2006 à 2007-2008* de l'ARC.

## Vue d'ensemble



## Renseignements sur le rendement financier – Crédits parlementaires

### Introduction

Cette section du Rapport annuel de l'ARC au Parlement 2005-2006 fournit des renseignements sur le rendement de la gestion des ressources de l'Agence, pour rendre compte au Parlement de l'utilisation des crédits en 2005-2006. Ces renseignements complètent ceux qui sont fournis dans le profil des dépenses suivant chaque activité de programme et satisfont aux exigences visant les rapports ministériels sur le rendement.

### Méthode d'établissement de rapports financiers

Le financement de l'ARC est attribué par le Parlement au moyen de crédits annuels (méthode de comptabilité de caisse modifiée). L'ARC fait état de ses dépenses et de son rendement au Parlement, et fournit des renseignements sur la gestion des crédits parlementaires selon la même méthode. En plus, des exigences précises, l'ARC doit préparer ses états financiers annuels conformément aux principes de comptabilité appliqués à la préparation des états financiers du gouvernement du Canada (soit la méthode de comptabilité d'exercice intégrale). En conséquence, l'État des résultats vérifié – Activités de l'Agence à la page 114, comprend des éléments comme les services fournis par d'autres ministères. Au tableau 10 à la page 172, nous présentons un rapprochement détaillé entre les deux méthodes par activité de programme.

### Information financière de l'ARC

#### Activités de l'Agence

Agence du revenu du Canada	
Budget principal des dépenses	2005-2006
Depenses planifiées	(en milliers de dollars)
3 028 896	
3 450 167	
3 811 819	
3 707 414	

Les États financiers vérifiés – Activités de l'Agence indiquent 3 177,3 millions de dollars en crédits parlementaires utilisés (la note 3 b, tableau b à la page 122 fait le rapprochement avec le coût net du programme). Pour arriver aux dépenses réelles totales de 3 707,4 millions de dollars indiquées dans cette section, nous avons ajouté trois autres éléments, dont il est question dans les États financiers vérifiés – Activités administrées où la méthode de comptabilité de caisse modifiée est utilisée : les allocations spéciales pour enfants, 169,6 millions de dollars; les mesures de soutien pour les coûts de l'énergie, 357,7 millions de dollars et les allocations pour frais de chauffage, 2,8 millions de dollars (comprises dans le Crédit 1, dépenses de programme).







**Information financière  
supplémentaire non vérifiée**



## Discussion et analyse de la gestion à l'appui des États financiers vérifiés

### Introduction

Les états financiers – activités administratives, tiennent compte du total des actifs et des passifs, des revenus fiscaux et non fiscaux, des charges et recouvrements, et des flux de trésorerie administrés par l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour le compte du gouvernement du Canada, des gouvernements provinciaux et territoriaux, des Premières nations et autres organismes gouvernementaux. Les revenus fiscaux sont reconnus selon la méthode de comptabilité d'exercice et sont nets des déductions applicables et des crédits alloués conformément aux diverses lois.

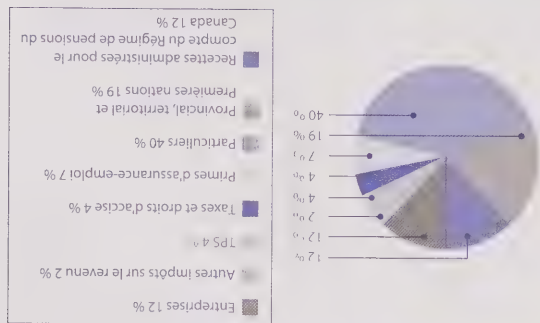
### Analyse des revenus administrés pour le compte du gouvernement du Canada

En 2005-2006, les revenus fédéraux relatifs à l'impôt sur le revenu ont augmenté de 7,9 milliards de dollars par rapport à l'exercice 2004-2005. Les revenus relatifs à l'impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies ont augmenté de 5,2 milliards de dollars, alors que les revenus relatifs à l'impôt sur le revenu des entreprises ont augmenté de 1,8 milliard de dollars. Les revenus relatifs à l'impôt sur le revenu des non-résidents ont augmenté de 1,0 milliard de dollars. L'augmentation relative à l'impôt sur le revenu des particuliers en dépit d'importantes mesures de réduction des impôts, reflète d'importants gains réels des revenus combinés avec la progressivité du régime fiscal d'impôt sur le revenu des particuliers. La hausse des revenus de l'impôt sur le revenu des entreprises s'explique par des bénéfices plus élevés des entreprises en 2005, plus particulièrement dans le secteur de l'énergie. L'augmentation des revenus relatifs à l'impôt sur le revenu des non-résidents correspond à la forte croissance des paiements de dividendes aux non-résidents à la fin de l'exercice 2005.

Les autres taxes et droits ont connu une augmentation de 1 730 millions de dollars. Les revenus intérieurs relatifs à la taxe sur les produits et services (TPS) ont augmenté de 1 975 millions de dollars, reflétant des ventes au détail accrues. Les autres taxes et droits ont diminué de 245 millions de dollars, ce qui est attribuable à la diminution des revenus provenant du tabac, car un grand licence a commencé à transférer sa production domestique au Mexique en octobre 2005.

Les cotisations d'assurance-emploi ont diminué de 0,8 milliard de dollars puisque la diminution des cotisations a plus que compensé l'augmentation du nombre de personnes qui travaillent, des traitements et des salaires.

Figure 46 Revenus 2005-2006





11. Autres revenus

Le tableau ci-après renferme des détails sur les autres revenus administrés par l'Agence au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations tel que présentés dans l'état des revenus administrés :

Total	
Taxes de vente des Premières nations et TPS	8 878
Indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse	202 709
(en milliers de dollars)	
2006	211 587
2005	195 447

12. Revenus nets administrés au nom du Régime de pensions du Canada

Le tableau ci-après renferme des détails sur les autres revenus administrés par l'Agence au nom du Régime de pensions du Canada tel que présentés dans l'état des revenus administrés :

Revenus nets du RPC	
Cotisations	30 005 314
Intérêts et pénalités	141 235
Provision pour créances irrécouvrables	(30 566)
(en milliers de dollars)	
2006	30 115 983
2005	28 940 881

13. Opérations entre apparentés

L'Agence verse au Trésor toutes les sommes perçues. Le ministère des Finances effectue les paiements à même le Trésor aux provinces, aux territoires et à d'autres organisations pour des revenus comme les impôts et les taxes des provinces, des territoires et des Premières nations, pour lesquelles l'Agence en administre la perception. Les recouvrements de prestations de Sécurité de la vieillesse, les cotisations au Régime de pensions du Canada, après déduction des paiements en trop remboursés par l'Agence et les cotisations à l'assurance-emploi sont créditées au ministère de Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC), qui administre le programme de la Sécurité de la vieillesse, le Régime de pensions du Canada et le Compte d'assurance emploi. De plus, l'Agence administre un programme de compensation de dettes par remboursement qui lui permet d'utiliser les remboursements d'impôt des particuliers pour compenser des dettes payables en vertu de programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux.

L'Agence fournit des services de recouvrement à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) en vertu de la partie V.1 de la Loi sur les douanes. De plus, depuis le 1er août 2005 l'Agence fournit au ministère de RHDSC des services de recouvrement pour certains comptes à recevoir en vertu de la Loi canadienne sur l'épargne-études, la Loi fédérale sur les prêts aux étudiants, la Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants, la Loi sur la sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada. Les paiements connexes sont payés directement à l'ASFC et à RHDSC qui sont responsables de les déposer au Trésor, les comptabiliser et les déclarer. Ces paiements ne sont pas enregistrés dans les comptes de l'Agence.

Les cotisations à l'assurance-emploi administrées au nom du gouvernement fédéral comprennent la quote-part de l'employeur payée par le gouvernement fédéral. La TPS déclarée à l'Agence comprend la TPS payée par le gouvernement fédéral à ses fournisseurs pour des achats intérieurs. La TPS perçue par d'autres ministères du gouvernement fédéral est déposée au Trésor, déclarée à l'Agence et est donc comprise dans les revenus internes de TPS.



Intérêts et pénalités bruts		Intérêts, pénalités et autres revenus	
Moins les intérêts et pénalités renoncés en vertu des pouvoirs conférés par la :			
Loi de l'impôt sur le revenu			
Loi sur la taxe d'accise			
Intérêts et pénalités nets		Autres revenus	
3 593 428		3 135 687	
4 113 966		5 780	
(en milliers de dollars)		3 089 077	
2006		3 141 467	
		(978 279)	
		(492 926)	
		(27 108)	
		(48 694)	
		(520 034)	
		3 073 394	
		15 683	
		2005	

Plusieurs lois fiscales confèrent à l'Agence le pouvoir, dans certains cas, d'exiger des intérêts et pénalités sur les impôts à payer et les règlements que les contribuables n'ont pas respectés. L'Agence peut dans certains cas, renoncer aux intérêts et pénalités qui seraient normalement réclamés dans certaines circonstances telles que lorsqu'il y a des retards dans le traitement des opérations, en cas de difficultés financières des contribuables ou dans d'autres circonstances exceptionnelles. Les autres revenus comprennent des charges et des frais divers tels que des amendes imposées par un tribunal et des frais d'administration pour des effets de paiement non honorés.

#### 10. Intérêts, pénalités et autres revenus

Revenu net de TPS		TPS nette des CTI et des remboursements	
Moins : Crédits de taxes trimestriels de TPS			
14 388 842		12 321 750	
(3 401 492)		(3 309 513)	
10 987 350		9 012 237	
(en milliers de dollars)			
2006		2005	

Le tableau ci-après renferme des détails sur les revenus de TPS administrés par l'Agence pour le gouvernement fédéral tel que présentés dans l'état des revenus administrés :

La TPS présentée à l'état des revenus administrés est nette des crédits de taxe sur les intrants (CTI) et des remboursements administrés par l'Agence. Ces revenus n'incluent pas les revenus de TPS sur les importations de 23 253 millions de dollars en 2006 (21 909 millions en 2005) qui sont administrés et présentés par l'Agence des services frontaliers du Canada depuis le 1<sup>er</sup> avril 2004. L'Agence du revenu du Canada a l'entière responsabilité de l'administration de tous les CTI incluant ceux réclamés sur les marchandises importées. Les CTI sur les importations ne sont pas comptabilisés séparément des CTI de la TPS pour les opérations intérieures.

#### 9. Revenus de la taxe sur les produits et services



6. Comptes de dépôts

Les comptes de dépôts sont établis afin de comptabiliser les sommes en espèces et les garanties exigibles des non-résidents en ce qui a trait à la TPS ainsi que des détenteurs de licence en ce qui a trait aux taxes d'accise. Le tableau ci-après renferme des détails sur les comptes de dépôts tel que exigibles en vertu de la Loi sur la taxe d'accise.

présentés dans l'état de l'actif et du passif administrés :

2005		2006	
(en milliers de dollars)			
Solde au début de l'exercice	41 888	34 734	41 888
Opérations nettes durant l'exercice	9 391	7 154	9 391
Solde à la fin de l'exercice	51 279	41 888	51 279
Moins : titres détenus en fiducie	(1 633)	(1 691)	(1 633)
Total des comptes de dépôts nets	49 646	40 197	49 646

7. Montant net dû au Trésor

Le montant net déposé au Trésor du gouvernement du Canada comprend tous les montants perçus par l'Agence et déposés pendant l'exercice au Trésor au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, des territoires et d'autres organisations moins les remboursements et les déboursés émis par le Trésor au cours de l'exercice.

Le montant net dû au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers est constitué de l'écart entre les actifs administrés (impôts non encore perçus et/ou déposés au Trésor) et les autres passifs administrés que l'Agence doit payer à même le Trésor. L'évolution du montant net dû au Trésor pendant l'exercice est présentée ci-après :

2006		2005	
(en milliers de dollars)			
Montant net dû au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers au début de l'exercice	20 954 487	18 099 091	241 591 560
Total des revenus nets administrés	257 971 449	241 591 560	
Moins les revenus provinciaux versés directement aux provinces :			
Revenus administrés au titre de l'indemnisation des accidents du travail de la Nouvelle-Écosse (Note 11)	(202 709)	(189 466)	
Total des charges et recouvrements nets administrés	(10 220 875)	(8 231 042)	
Montant net des fonds déposés au Trésor du gouvernement du Canada	(244 321 460)	(230 315 656)	
Montant net dû au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers à la fin de l'exercice	24 180 892	20 954 487	

8. Passifs éventuels

Les passifs éventuels comprennent les impôts qui ont déjà fait l'objet de cotisations, mais pour lesquels il y a opposition ou appel devant la Cour canadienne de l'impôt, la Cour fédérale du Canada ou la Cour suprême du Canada. Au 31 mars 2006, le montant contesté auprès de l'Agence s'élevait à 9 694 millions de dollars (9 537 millions pour 2005) et un montant de 1 742 millions de dollars faisait l'objet d'appels devant les tribunaux (1 360 millions pour 2005). L'Agence a comptabilisé au poste des montants à payer aux contribuables, les montants estimatifs faisant l'objet d'oppositions ou d'appels qui pourraient être perdus selon toute probabilité et qu'il est possible d'évaluer avec suffisamment de certitude.



Il s'agit de montants directement payables aux provinces et consistent principalement en des montants à payer au Québec pour les retenues d'impôt sur le revenu des particuliers et les remboursements de TPS émis par le MRQ au nom du gouvernement fédéral. Les montants à verser aux provinces, aux territoires et aux autres organismes et qui sont régis par d'autres ministères, par exemple le ministère des Finances pour les impôts des provinces, des territoires et des Premières nations, ne sont pas comptabilisés dans les présents états financiers, puisqu'ils ne relèvent pas de la compétence de l'Agence.

### 5. Montants à payer aux provinces

Total	
Particuliers, employeurs et non-résidents	23 191 878
Sociétés	7 922 380
Taxe sur les produits et services (TPS) et taxes d'accise	7 260 461
	6 655 387
	35 623 915
	38 374 719
	2006
	2005

Le tableau ci-après renferme des détails sur les montants à payer aux contribuables tel que présentés dans l'état de l'actif et passif administrés :

### 4. Montants à payer aux contribuables

Le montant de la provision de \$840 millions de dollars présentée ci-dessus comprend un montant de \$810 millions imputé aux revenus administrés au nom du gouvernement fédéral (voir Note 2 (e)) et un montant de \$30 millions imputé aux revenus administrés au nom du Régime de pensions du Canada (voir Note 12).

Total	
Particuliers, employeurs et non-résidents	(3 615 237)
Sociétés	(847 333)
Taxe sur les produits et services (TPS), et taxes et droits d'accise	(1 278 117)
	(85 953)
	432 996
	(931 074)
	1 922 377
	(4 658 766)
	(en milliers de dollars)
Provision pour créances douteuses 1 <sup>er</sup> avril 2005	Provision pour créances irrécouvrables
Provision pour créances douteuses 31 mars 2006	Radiations

Le tableau ci-après renferme les détails sur la provision pour créances douteuses :

Total	
Particuliers, employeurs et non-résidents	45 848 235
Sociétés	7 079 906
Taxe sur les produits et services (TPS), et taxes et droits d'accise	9 672 604
	(931 074)
	8 741 530
	57 941 979
	52 529 564
	(en milliers de dollars)
Brut	Net
Provision pour créances douteuses	Net
2006	2005

Le tableau ci-après renferme des détails sur les montants à recevoir des contribuables tel que présentés dans l'état de l'actif et du passif administrés. Les montants à recevoir des particuliers, employeurs et non-résidents comprennent l'impôt sur le revenu, les cotisations au Régime de pensions du Canada, les cotisations à l'assurance-emploi, et les intérêts et pénalités connexes.

### 3. Montants à recevoir des contribuables



**(d) Montants à recevoir des contribuables**

Les montants à recevoir des contribuables représentent les revenus fiscaux et les autres revenus cotisés ou estimés par l'Agence, mais non encore perçus. Une part importante du solde des montants à recevoir s'explique par la comptabilisation des montants se rapportant à l'exercice en cours, mais dont le paiement n'est pas exigible des contribuables avant l'exercice suivant.

**(e) Provision pour créances douteuses**

La provision pour créances douteuses est la meilleure estimation faite par la direction de la possibilité de recouvrer les montants cotisés, mais non encore versés. La provision pour créances douteuses comprend deux éléments. Un taux général de provision est calculé après l'examen périodique d'un échantillon de comptes débiteurs dont le solde est inférieur à 10 millions de dollars. Une provision particulière est calculée après l'examen annuel de tous les comptes de plus de 10 millions de dollars.

On ajoute à la provision pour créances douteuses une provision annuelle pour les créances irrécouvrables et on en soustrait les montants radiés en cours d'exercice parce qu'ils sont irrécouvrables. La provision annuelle est présentée dans l'état des revenus administrés parce qu'elle est associée à l'administration des revenus fiscaux et non fiscaux et qu'elle n'est liée à aucune charge de programme. À l'exception de la portion reliée aux cotisations au RPC, elle est imputée entièrement aux revenus administrés pour le gouvernement fédéral parce que ce dernier assume tous les risques liés au recouvrement, conformément aux accords de perception fiscale conclus avec les provinces et les territoires.

**(f) Montants à payer aux contribuables**

Les montants à payer aux contribuables sont les impôts, les taxes et les intérêts cotisés ou estimés par l'Agence, mais non versés au 31 mars. Une part importante des montants à payer s'explique par la comptabilisation des montants se rapportant à l'exercice écoulé, mais dont le paiement n'est pas exigible avant l'exercice suivant. Elle comprend notamment les remboursements découlant des cotisations effectuées après le 31 mars et l'estimation des remboursements des impôts sur le revenu des particuliers et des sociétés non encore cotisés.

**(g) Passifs éventuels**

Les passifs éventuels sont des obligations possibles qui découlent, par exemple, d'impôts déjà cotisés et comptabilisés dans les revenus et qui peuvent devenir des obligations réelles, selon que certains événements futurs se produisent ou non. Dans la mesure où l'événement futur risque de se produire ou de ne pas se produire, et si l'on peut établir une estimation raisonnable de la perte, on comptabilise un passif. Si la probabilité de l'événement ne peut être déterminée ou qu'il est impossible de faire une estimation raisonnable du montant, l'éventualité est indiquée dans les notes afférentes aux états financiers.

**(h) Incertitude relative à la mesure**

La préparation des présents états financiers oblige la direction à faire des estimations et à formuler des hypothèses qui influent sur l'actif, le passif, les revenus et les recouvrements comptabilisés. On a recours à des estimations pour comptabiliser les revenus fiscaux et les montants connexes à recevoir et à payer. Les résultats réels pourraient différer des montants estimatifs et toutes différences seraient alors enregistrées dans l'année où les résultats réels ont été déterminés. L'effet des changements apportés aux estimations et aux hypothèses dans les exercices ultérieurs pourrait être important. Au moment de préparer ces états financiers, la direction considérerait que les estimations et les hypothèses étaient raisonnables.



Pour les taxes d'accise, le revenu est constaté au moment où le contribuable vend les marchandises impossibles en vertu de la Loi sur la taxe d'accise. Pour les droits d'accise, le revenu est constaté au moment où le contribuable fabrique les marchandises impossibles en vertu de la Loi sur l'accise et la Loi 2001 sur l'accise.

La cotisation (ou la nouvelle cotisation) d'impôt ou de taxe désigne l'ensemble des décisions prises et mesures entreprises par le ministre du Revenu national et les agents de l'Agence en vertu des lois ou des articles de lois fédérales, provinciales et territoriales administrées par l'Agence pour établir le montant de l'impôt à payer par les contribuables. Dans le cadre de la vérification des déclarations des contribuables, l'Agence utilise les dispositions applicables des différentes lois fiscales qu'elle administre, ainsi que d'autres critères élaborés à l'intérieur et visant à respecter essentiellement les dispositions des lois fiscales.

L'Agence encourt des charges d'intérêts lorsqu'il y a retard dans le versement des remboursements, en particulier dans le cas des dossiers d'impôt pour lesquels il y a eu appel et que la décision prise est en faveur du contribuable. Le remboursement comprend les intérêts courus à compter de la date de paiement des montants d'impôt contestés. Les intérêts courus sont constatés au moment où le passif lié au dossier d'impôt est constaté. L'Agence

Les recouvrements au titre des paiements de la Sécurité de la Vieillesse et des prestations d'assurance-emploi sont constatés lorsqu'ils sont cotisés, y compris une estimation des montants non cotisés. Seuls les recouvrements cotisés dans le cadre du régime fiscal des particuliers sont comptabilisés par l'Agence. Les recouvrements établis par d'autres ministères fédéraux ne sont pas comptabilisés dans les présents états financiers.



2. Résumé des principales conventions comptables

Aux fins des rapports financiers, les activités de l'Agence sont présentées selon : les activités administratives et les activités de l'Agence. Les états financiers des activités administratives incluent les revenus et les charges gérés pour des tiers, tels le gouvernement fédéral, une province, un territoire ou tout autre organisme pour lesquels les recouvrements connexes et/ou les déboursés sont traités par l'Agence par le biais du Trésor. Les activités administratives telles que les services de recouvrement pour d'autres organismes, où les montants recouverts sont déposés directement au crédit de l'organisme responsable sans être comptabilisés dans les livres de l'Agence sont présentés seulement à la Note 13 sur les Opérations entre apparentés sans être présentés dans les états financiers des activités administratives. Les états financiers de l'Agence incluent les revenus et les charges d'exploitation administrées par l'Agence qui servent à la gestion de l'organisation. La séparation des activités administratives et des activités de l'Agence pour but de faciliter, entre autres, l'évaluation du rendement de l'Agence sur le plan administratif dans l'exécution de son mandat.

(a) Constatation des revenus

Les revenus sont constatés dans l'exercice où a lieu l'événement qui les génère. Pour chacune des sources spécifiques de revenus, les conventions suivantes s'appliquent :

- (1) Impôt sur le revenu, cotisations au Régime de pensions du Canada et cotisations à l'assurance-emploi :

L'impôt sur le revenu, est constaté en tant que revenu au moment où le contribuable gagne et reçoit le revenu produit d'impôt. À cette fin on détermine le revenu gagné après déductions et crédits autorisés en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu, y compris l'impôt remboursable résultant des activités de l'exercice courant. Les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) sont constatées en tant que revenu au moment où l'employé ou le travailleur autonome gagne un revenu ouvrant droit à pension. Les cotisations à l'assurance-emploi (AE) sont constatées en tant que revenu au moment où l'employé a gagné les gains assurables.

Les revenus de l'exercice sont calculés d'après les montants faisant l'objet d'un avis de cotisation ou d'un avis de nouvelle cotisation à la date de la préparation des états financiers et les montants estimatifs pour l'impôt sur le revenu, les cotisations au RPC et les cotisations à l'AE qui n'ont pas encore fait l'objet d'un avis de cotisation ou d'un avis de nouvelle cotisation. La très grande majorité de ces montants estimatifs sont établis à partir des paiements reçus à la date de la préparation des états financiers qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars et qui n'ont pas fait l'objet d'un avis de cotisation ou d'un avis de nouvelle cotisation. Le montant réel pourrait être différent de ces montants estimatifs de façon significative. L'écart sera comptabilisé dans l'exercice au cours duquel la cotisation ou la nouvelle cotisation sera établie. Aucune autre estimation pour de nouvelles cotisations n'est effectuée à l'exception des cas où les montants qui ont déjà fait l'objet d'un avis de cotisation pour lesquels il y a opposition ou appel devant les diverses cours et lorsqu'une estimation raisonnable de perte peut être déterminée.

Les nouvelles cotisations comprennent les engagements apportés aux impôts à payer déjà cotisés à la demande des contribuables, par exemple pour report rétroactif d'une perte, ou sont amorcées par l'Agence en raison de l'application des procédures d'observation en matière de déclaration, par exemple dans le cadre des vérifications auprès des contribuables.

- (iii) TPS et TVH et droits et taxes d'accise :

Pour la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) sur les biens et les services nationaux, le revenu est comptabilisé au moment de la vente des biens ou de la prestation des services. Le revenu est présenté après déduction des crédits de taxe sur les intrants (CTI), des remboursements de TPS et du crédit trimestriel de TPS. Les CTI représentent le recouvrement de TPS/TVH versée ou exigible sur les achats liés aux activités du commerce intérieur et de l'importation des contribuables. Le crédit trimestriel de TPS est comptabilisé dans l'exercice auquel il se rapporte. Il vise à compenser la charge fiscale des particuliers et des familles à faible revenu.



## Notes afférentes aux états financiers – Activités administrées

### 1. Autorités et objectifs

L'Agence du revenu du Canada (« l'Agence ») qui se nommait auparavant l'Agence des douanes et du revenu du Canada a été formée le 1<sup>er</sup> novembre 1999 en vertu de la *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada (Loi sur l'ADRC)* à titre de mandataire de Sa Majesté au Canada. Le 12 décembre 2005, la *Loi sur l'ADRC* a été modifiée et se nomme maintenant la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada (Loi sur l'ARC)*. À l'origine, le mandat de l'Agence consistait à appuyer l'administration et l'application des lois fiscales, douanières et commerciales ainsi que d'autres lois connexes. À la suite de l'établissement de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) le mandat de l'Agence à l'égard de l'administration des lois douanières se limite maintenant aux fonctions de recouvrement en vertu de la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. De plus, depuis le 1<sup>er</sup> août 2005 l'Agence fournit au ministre des Ressources humaines et du Développement social Canada (RHDSO) des services de recouvrement pour certains comptes à recevoir en vertu de diverses lois. L'Agence est un établissement public figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre du Revenu national.

Le mandat de l'Agence est de fournir appui, conseils et services, notamment :

- (a) appuyer l'administration et l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;
- (b) mettre en oeuvre toute entente conclue entre elle ou le gouvernement fédéral et le gouvernement d'une province ou un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada et portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'une taxe, d'un impôt ou d'un programme;
- (c) mettre en oeuvre toute entente ou tout accord conclu entre elle et un ministre ou organisme fédéral portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'un programme;
- (d) mettre en oeuvre toute entente conclue entre le gouvernement fédéral et des gouvernements des Premières nations portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

L'Agence perçoit des revenus, y compris l'impôt sur le revenu et les taxes de vente, les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) et les cotisations à l'assurance-emploi (AB), administre des lois fiscales, exécute certains programmes de prestations sociales pour les Canadiens pour le compte du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations et perçoit des montants pour d'autres groupes ou organismes. Elle est responsable d'administrer et d'exécuter les lois ou parties de lois suivantes : la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*, la *Loi sur l'ARC*, la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants*, la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*, l'article 2 de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie* et d'autres lois, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise* (y compris la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) à l'exception de la TPS/TVH sur les marchandises importées), la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

Au Québec, le ministère du Revenu du Québec (MRQ) intervient au nom de l'Agence pour l'administration et l'exécution de la TPS. L'Agence supervise les transferts de fonds effectués par le MRQ, déclare les revenus de la TPS administrés en son nom, autorise les remboursements et transfère les fonds nécessaires du Trésor au MRQ en vue de l'émission des remboursements.



État des flux de trésorerie administrés

pour l'exercice terminé le 31 mars

(en milliers de dollars)

2006	2005
257 971 449	241 591 560

Total des revenus nets administrés

Moins les revenus provinciaux payés directement aux provinces :

Revenus administrés au titre de l'indemnisation des accidentés du travail de la Nouvelle-Écosse (Note 11)

Moins le total des charges et recouvrements nets administrés

Variation de l'actif et du passif administrés :

(Augmentation) diminution de l'encaisse

Augmentation des montants à recevoir des contribuables après déduction de la

provision pour créances douteuses

Augmentation des montants à payer aux contribuables

Augmentation des montants à payer aux provinces

Augmentation des comptes de dépôts

Montant net des fonds déposés au Trésor du gouvernement du Canada

Composé des sommes suivantes :

Dépôts en espèces au Trésor

Remboursements et paiements effectués à même le Trésor

Montant net des fonds déposés au Trésor du gouvernement du Canada

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

244 321 460	230 315 656
327 669 504	304 824 772
(83 348 044)	(74 509 116)

244 321 460	230 315 656
9 449	5 980
79 141	48 261
2 750 804	2 606 406
(5 412 415)	(5 529 187)
(653 384)	13 144

(10 220 875)	(8 231 042)
(202 709)	(189 466)



État des charges et recouvrements administrés

pour l'exercice terminé le 31 mars

(en milliers de dollars)

2006	2005
<b>Charges administrées au nom du gouvernement fédéral</b>	
Prestations fiscales pour enfants	9 199 805
Prestations pour les coûts de l'énergie	357 654
Allocations spéciales pour enfants	169 611
Allocations pour frais de chauffage	2 721
<b>Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral</b>	
Prestations de la sécurité de la vieillesse	(911 379)
Prestations d'assurance-emploi	(119 717)
<b>Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement fédéral</b>	<b>8 698 695</b>
<b>Charges administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux</b>	
Remise sur les ressources de l'Alberta	1 257 644
Programmes de prestations familiales	217 149
Crédits sur la taxe de ventes	47 387
Programme du remboursement aux contribuables de la Nouvelle-Écosse	—
<b>Charges nettes administrées au nom des provinces et des territoires</b>	<b>1 522 180</b>
<b>Total des charges et recouvrements nets administrés</b>	<b>10 220 875</b>
	<b>8 231 042</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.



## État des revenus administrés

pour l'exercice terminé le 31 mars

(en milliers de dollars)

2006	2005
<b>Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral</b>	
Impôt sur le revenu	98 621 957
Particuliers et fiduciaires	103 808 232
Sociétés	31 724 042
Non-résidents	29 955 402
Autres taxes et droits	132 137 525
Taxe sur les produits et services (Note 9)	10 987 350
Taxes sur l'énergie	9 012 237
Autres taxes et droits d'accise	5 023 167
Droits pour la sécurité des passagers du transport aérien	4 227 084
Total des revenus fiscaux	4 456 868
Cotisations à l'assurance-emploi	383 201
Intérêts, pénalités et autres revenus (Note 10)	160 651 445
Revenus administrés au nom du gouvernement du Canada	17 654 806
Provision pour créances irrécouvrables (Note 3)	3 089 077
Charges d'intérêts	180 657 181
Revenus nets administrés au nom du gouvernement du Canada	171 794 281
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations	179 271 204
Impôt sur le revenu	170 226 147
Particuliers et fiduciaires	(809 890)
Sociétés	(576 087)
Taxe de vente harmonisée	(966 854)
Autres revenus (Note 11)	(601 280)
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations	179 271 204
Revenus nets administrés au nom du Régime de pensions du Canada (Note 12)	170 226 147
Total des revenus nets administrés	179 271 204

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.



## État de l'actif et du passif administrés

au 31 mars  
(en milliers de dollars)

2006	2005
------	------

## ACTIF ADMINISTRÉ

Encaisse

Montants à recevoir des contribuables (après déduction de la provision pour créances douteuses de 4 658 766 en 2006 et 5 740 687 en 2005 (Note 3))

4 874 315	4 220 931
57 941 979	52 529 564

## TOTAL DE L'ACTIF

## PASSIF ADMINISTRÉ

Montants à payer aux contribuables (Note 4)

Montants à payer aux provinces (Note 5)

Comptes de dépôts (Note 6)

38 374 719	35 623 915
211 037	131 896
49 646	40 197
38 635 402	35 796 008

Montant net dû au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers (Note 7)

24 180 892	20 954 487
------------	------------

## TOTAL DU PASSIF

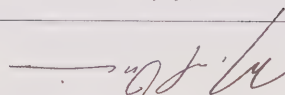
Passifs éventuels (Note 8)

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Approuvé par :

Le commissaire et premier dirigeant

Michel Dorais, IAS.A



La présidente du Conseil de direction



Connie L. Royeto, IAS.A





Vérificatrice générale du Canada  
Auditor General of Canada

## RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada  
et à la ministre du Revenu national

J'ai vérifié l'état de l'actif et du passif administrés de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2006 et les états des revenus administrés, des charges et recouvrements administrés et des flux de trésorerie administrés de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces informations financières incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces informations financières en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les informations financières sont exemptes d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les informations financières. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des informations financières.

À mon avis, ces états donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de l'actif et du passif administrés de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2006 ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie administrés pour l'exercice terminé à cette date selon les conventions comptables énoncées à la

Note 2 afférente aux états.

La vérificatrice générale du Canada,

*Sheila Fraser*

Sheila Fraser, FCA

Ottawa, Canada  
Le 23 août 2006







États financiers vérifiés –  
Activités administrées







# Discussion et analyse de la gestion des activités de l'Agence

## Introduction

Cette section des états financiers fournit des renseignements supplémentaires non vérifiés sur les activités de l'Agence, telles que présentées dans l'état des résultats vérifiés – Activités de l'Agence. Les renseignements sont fondés sur une comptabilité d'exercice.

## Gestion de l'Agence

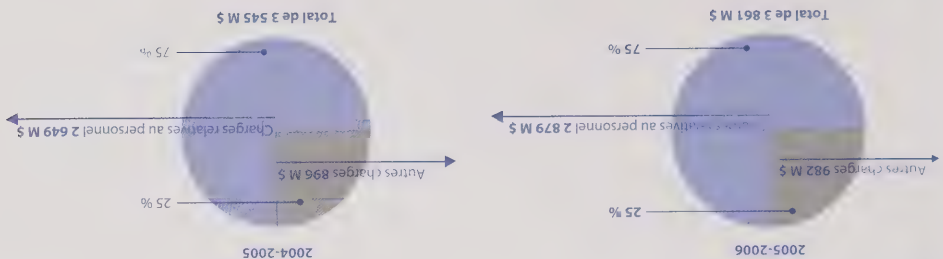
Les dépenses de l'Agence ont augmenté entre les exercices 2004-2005 et 2005-2006 suite à un accroissement de nouvelles initiatives annoncées dans les derniers budgets fédéraux en plus d'une augmentation des dépenses au niveau des salaires reliée aux conventions collectives. Les revenus non fiscaux ont également augmenté.

## Coût d'exploitation net (selon les états financiers)

Le coût d'exploitation net de l'Agence en 2005-2006 a augmenté de 268 millions de dollars depuis 2004-2005. Les charges de l'Agence totalisent 3 861 millions de dollars en 2005-2006 comparativement à 3 545 millions de dollars en 2004-2005 (voir la Note 9 des états financiers – Activités de l'Agence pour la répartition des charges relatives au personnel et autres charges). En déduisant les revenus non fiscaux de 319 millions de dollars (2004-2005 – 270 millions de dollars), le coût d'exploitation net se chiffre à :

(en milliers de dollars)		2006	2005
Charges relatives au personnel		2 878 734	2 649 035
Autres charges		981 951	895 620
<b>Total des charges</b>		<b>3 860 685</b>	<b>3 544 655</b>
Moins : revenus non fiscaux		318 729	270 291
<b>Coût d'exploitation net</b>		<b>3 541 956</b>	<b>3 274 364</b>

Figure 45 Total des charges



Près de 75 % des charges totales de l'Agence sont reliées au personnel (salaires, autres avantages et indemnités), tandis que 25 % se rapportent aux autres charges tel qu'illustré dans le tableau ci-dessous. Les charges relatives au personnel sont donc le principal inducteur de coûts de l'Agence. Plusieurs facteurs ont eu une influence importante sur l'augmentation de 230 millions des charges relatives au personnel en 2005-2006. Ceux-ci comprennent du personnel supplémentaire en réponse aux initiatives annoncées lors des derniers budgets fédéraux ainsi qu'à d'autres initiatives telle que la fourniture de services interministérielle, de même que les augmentations provenant des conventions collectives. Les autres charges ont augmenté de 86 millions de dollars. La plupart des autres charges ont un rapport avec le personnel, comme les frais de voyage pour les vérificateurs, les ordinateurs, les locaux, le remplacement du mobilier de bureau. Les revenus non fiscaux ont augmenté de plus de 48 millions de dollars en 2005-2006 par rapport à 2004-2005. L'augmentation est imputable aux services supplémentaires qui ont été fournis à nos clients, tels que les provinces et les autres ministères du gouvernement fédéral.



**14. Passif éventuel**

Dans le cadre de ses activités, l'Agence est la partie défendresse dans certains litiges en cours ou imminents. La meilleure estimation du montant qui sera probablement versé à l'égard des réclamations actuelles ou potentielles est comptabilisée dans les comptes créditeurs et charges à payer. En plus des montants comptabilisés, l'Agence a déterminé une exposition potentielle de risque au montant de 49 019 000 \$ (14 843 000 \$ au 31 mars 2005).

**15. Obligations contractuelles**

De par leur nature, les activités de l'Agence peuvent donner lieu à des marchés et obligations importants en vertu desquels l'Agence s'engage à effectuer des paiements échelonnés sur plusieurs années, pour la prestation de services ou la fourniture de biens. Voici les principales obligations contractuelles pour lesquelles une estimation raisonnable peut être faite :

Contrats de location- exploitation	2007	2008	2009	2010	2011 et exercices ultérieurs	Total
	1 292	876	256	57	20	2 501
Total	1 292	876	256	57	20	2 501

(en milliers de dollars)

**16. Chiffres correspondants**

Certains chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes avec la présentation utilisée pour l'exercice courant.

Les chiffres correspondants de l'état des résultats ont notamment été reclassés de façon à présenter les revenus et les dépenses de l'Agence par activité de programme. Les principaux changements apportés à la structure représentent la séparation des résultats des services fiscaux en quatre activités de programme distinctes, de même que la répartition proportionnelle des résultats des services à l'entreprise entre les activités de programme.



## 11. Opérations entre apparentées

En vertu du principe de propriété commune, l'Agence est liée à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'Agence bénéficie aussi de services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement tels que présentés dans la partie a). Les opérations entre apparentées sont conclues dans le cours normal de ses activités et aux conditions normales s'appliquant aux particuliers et entreprises.

(a) Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement :

Au cours de l'exercice, l'Agence a reçu gratuitement divers services d'autres organismes et ministères du gouvernement. Les services importants reçus gratuitement sont :

2006	2005
475 458	427,570
(en milliers de dollars)	
Locaux – Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	214 928
Cotisations patronales aux régimes de soins de santé et d'avantages sociaux –	210 003
Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT)	177 879
Services juridiques – Justice Canada	162 603
Administration des Services de recouvrement national (RHDSG) <sup>1</sup>	50 828
Services de vérification – Bureau du vérificateur général du Canada	25 951
Indemnités pour accidents du travail – SCT	2 210
Services de la paye – TPSGC	2 053
	1 560

<sup>1</sup> À partir du 1<sup>er</sup> août 2005, le contrôle et la supervision des Services de recouvrement national ont été transférés du ministère des RHDSG à l'Agence.

(b) Soldes des comptes créditeurs et débiteurs à la fin de l'exercice avec des apparentées :

2006	2005
(en milliers de dollars)	
Comptes débiteurs – autres organismes et ministères	8 044
Comptes créditeurs – autres organismes et ministères	8 749
	20 506

## 12. Contributions

2006	2005
(en milliers de dollars)	
Contributions à la province de Québec pour les frais de l'administration commune des taxes de vente fédérale et provinciale	131 403
Contribution versée à l'Association canadienne des constructeurs d'habitations visant à appuyer la campagne d'information « Par écrit SVP » auprès des consommateurs	127 173
	335
131 403	127 508

## 13. Conseil de direction

Conformément à la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, un Conseil de direction est chargé de la supervision de la structure organisationnelle et de l'administration de l'Agence et de la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés. Les charges de l'exercice liées aux activités du Conseil de direction s'élèvent à 1 185 000 \$ (2005 – 940 000 \$) et sont incluses dans le coût d'exploitation net. Ce montant comprend les paiements liés au Conseil de direction, au personnel du secrétariat, les charges de déplacement et autres charges.



TOTAL DES REVENUS NON FISCAUX	
318 729	270 291
Revenus non fiscaux affectés au Crédit 1 – ARC (dépendances de fonctionnement)	
Frais de perception des cotisations d'assurance-emploi (de RHDS)	77 798
Frais de perception des contributions au Régime de pensions du Canada (de RHDS)	75 576
	153 374
Revenus non fiscaux réutilisables	
Frais d'administration provenant des provinces et territoires	29 827
Frais de services	95 151
Droits relatifs aux décisions anticipées	1 888
Autres revenus réutilisables	992
	1 511
Revenus non fiscaux non réutilisables	
Recouvrement des coûts des avantages sociaux	34 967
Autres revenus non fiscaux	2 530
	1 272
	32 211
	89 933

10. Revenus non fiscaux par catégorie

L'état des résultats présente les revenus non fiscaux par activité de programme. Le tableau ci-dessous présente les revenus non fiscaux par catégorie. La nature de chaque catégorie est définie par le traitement comptable permis du point de vue des crédits parlementaires.



## 9. Charges par catégorie

L'état des résultats présente les charges par activité de programme. Le tableau ci-dessous présente les charges par catégorie.

Personnel		2006	2005
Salaires		1 943 012	1 830 588
Autres avantages et indemnités (incluant les avantages sociaux tels que décrits dans la Note 7)		935 722	818 447
Locaux		214 928	210 003
Transports et communications		166 234	148 686
Services professionnels et spéciaux		167 535	144 081
Paiements de transfert (Note 12)		131 403	127 508
Services de réparation et d'entretien		87 634	73 715
Achats de matériel		72 043	74 974
Amortissement des immobilisations		53 603	43 585
Fournitures et approvisionnements		45 392	37 201
Autres services		21 825	20 495
Perte sur l'aliénation et la radiation d'immobilisations		8 272	815
Location de matériel et autres		6 794	6 973
Services de publicité, d'imprimerie et services connexes		4 998	6 723
Autres charges		1 290	861
<b>TOTAL DES CHARGES</b>		<b>3 860 685</b>	<b>3 544 655</b>

(en milliers de dollars)



## 7. Avantages sociaux futurs

### (i) Régime de retraite

L'Agence et tous les employés admissibles cotisent au Régime de retraite de la fonction publique dont le promoteur est le gouvernement du Canada. Les prestations de retraite s'accumulent pour une période maximale de 35 années, à un taux de deux pour cent par année de service ouvrant droit à la retraite, multiplié par la moyenne du salaire des cinq meilleures années de service consécutives. Les prestations sont intégrées avec les prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime des rentes du Québec et sont indexées selon la hausse de l'indice des prix à la consommation.

Les cotisations de l'Agence et des employés au Régime de retraite de la fonction publique au cours de l'exercice se sont élevées à :

	2006	2005
Cotisations patronales	300 575	275 539
Cotisations salariales	109 087	116 239
	(en milliers de dollars)	

La responsabilité de l'Agence envers le Régime est limitée à ses cotisations. Les surplus ou déficits actuariels sont enregistrés dans les états financiers du gouvernement du Canada.

### (ii) Indemnités de départ

L'Agence paie des indemnités de départ à ses employés fondées sur l'admissibilité, les années de service et le salaire en fin d'emploi. Ces indemnités de départ ne sont pas capitalisées. Les indemnités seront payées à même les crédits parlementaires futurs. Au 31 mars, les renseignements utiles à l'égard de ces indemnités de départ sont les suivants :

	2006	2005
Indemnités de départ au début de l'exercice	372 472	352 557
Coût de l'exercice	113 936	41 568
Indemnités versées au cours de l'exercice	(25 410)	(21 653)
Indemnités de départ à la fin de l'exercice	460 998	372 472
	(en milliers de dollars)	

## 8. Passif net

Le passif net représente le passif de l'Agence, après déduction de l'actif non financier, qui n'a pas encore été financé par des crédits. L'obligation au titre des indemnités de départ, les congés annuels et compensatoires ainsi que les salaires à payer en constituent les principaux éléments. Ces montants doivent être financés par les crédits parlementaires des exercices ultérieurs à mesure qu'ils seront payés.



4. Comptes débiteurs

Comptes débiteurs – ministères et organismes du gouvernement du Canada	8 044	115 454
Comptes débiteurs – tiers	924	979
Avances aux employés	2 093	1 933
Trop payés – salaires	2 556	1 775
Moins : provision pour créances douteuses	13 617	120 141
	(275)	(63)
	13 342	120 078
(en milliers de dollars)		
2006		2005

5. Immobilisations

Catégorie d'actifs	Coût d'ouverture	Acquisitions nettes (dispositions)	Coût fermeture	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette – 2006	Valeur comptable nette – 2005
Matériel, outillage et ameublement	14 888	(563)	14 325	9 888	4 437	4 587
Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne)	229 271	60 799	290 070	55 925	234 145	199 890
Véhicules et autres moyens de transport	2 147	(126)	2 021	903	1 118	1 063
Matériel lié aux technologies de l'information incluant les immobilisations louées (Note 6)	202 266	21 869	224 135	131 610	92 525	85 088
Total	448 572	81 979	530 551	198 326	332 225	290 628

Le coût des immobilisations en construction ou en développement, qui n'est pas amorti, s'élève à 110 191 903 \$ pour les logiciels et à 741 797 \$ pour le matériel lié aux technologies de l'information au 31 mars 2006 (90 809 000 \$ et 742 000 \$ respectivement au 31 mars 2005). La charge d'amortissement pour l'exercice est de 53 603 315 \$ (2005 – 43 584 563 \$).

6. Obligations au titre d'immobilisations louées

L'Agence a mis sous contrats de location du matériel lié aux technologies de l'information dont la valeur s'élève à 2 612 160 \$ au 31 mars 2006 et dont l'amortissement cumulé s'élève à 163 260 \$ (9 708 000 \$ et 9 118 000 \$ respectivement au 31 mars 2005). Les obligations pour les exercices à venir incluent :

2005-2006	–	480
2006-2007	1 032	–
2007-2008	1 032	–
2008-2009	430	–
Total futur des versements minimaux de location	2 494	480
Moins : intérêts théoriques (3,86 %)	115	5
Solde des obligations au titre d'immobilisations louées	2 379	475
(en milliers de dollars)		
2006		2005



## Total des crédits parlementaires utilisés

2006	2005
3 177 265	2 887 450
165 355	122 144
37 497	32 211
127 858	89 933
2 952 314	2 808 320
(en milliers de dollars)	

Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada

Revenus non fiscaux (Note 10)

Revenus non fiscaux réutilisables

Revenus non fiscaux non réutilisables

Encaisse nette fournie pas les crédits parlementaires de l'exercice

Variation nette des créditeurs, charges à payer, salaires à payer et autres passifs

Variation nette de l'encaisse et des comptes débiteurs

Autres ajustements

(c) Rapprochement de l'encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada et des crédits parlementaires utilisés

## Total des crédits parlementaires utilisés

2006	2005
3 177 265	2 887 450
165 355	122 144
37 497	32 211
127 858	89 933
2 952 314	2 808 320
(en milliers de dollars)	

Coût d'exploitation net

Charges n'exigeant pas l'utilisation de crédits de l'exercice en cours :

Amortissement des immobilisations

Ajustement aux charges à payer des exercices précédents

Perte sur aliénation ou radiation d'immobilisations

Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement (Note 11)

Autres

Acquisitions d'actifs financées au moyen de crédits de l'exercice en cours :

Immobilisations

Autres actifs

Variation nette des besoins de financement futurs :

Indemnités de départ

Congés annuels et compensatoires

Salaires à payer

(b) Rapprochement du coût d'exploitation net et des crédits parlementaires utilisés



3. Crédits parlementaires

L'Agence reçoit la plus grande partie de son financement sous forme de crédits parlementaires annuels. Les éléments constatés dans l'état des résultats et dans l'état de la situation financière d'un exercice peuvent être financés au moyen de crédits parlementaires qui ont été autorisés dans des exercices précédents, l'exercice courant ou qui le seront dans des exercices futurs. En conséquence, le coût d'exploitation net de l'Agence, pour l'exercice, diffère selon qu'il est présenté selon la méthode du financement par le gouvernement ou selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les tableaux qui suivent présentent le rapprochement des écarts.

(a) Rapprochement des crédits fournis par le Parlement et des crédits parlementaires utilisés

	2006	2005
(en milliers de dollars)		
Crédits parlementaires fournis :		
Crédit 1 - Dépenses de fonctionnement de l'ARC	2 598 979	2 507 830
Moins : allocation pour frais de chauffage <sup>1</sup>	(2 884)	(4 161)
Crédit 5 - Contributions de l'ARC	1 48 726	161 234
Cotisations législatives aux régimes d'avantages sociaux	406 182	375 931
Montants réutilisables en vertu de l'article 60 de la Loi sur l'ARC <sup>2</sup>	129 357	20 190
Utilisation du produit de la vente de biens excédentaires de l'Etat	407	123
Charges législatives	169 611	159 366
Versements d'allocations spéciales pour enfants <sup>1</sup>	357 654	-
Prestation liée au coût de l'énergie <sup>1</sup>	903	1 008
Autres	3 808 935	3 221 521
Moins :		
Crédits disponibles pour l'emploi dans les exercices ultérieurs <sup>2</sup>	(83 399)	(131 650)
Fonctionnement	(17 323)	(33 726)
Contributions	(3 683)	(9 329)
Crédit annulé <sup>2</sup>	(527 265)	(159 366)
Charge législative liée aux Activités administratives <sup>1</sup>	(631 670)	(334 071)
Total des crédits parlementaires utilisés	3 177 265	2 887 450

<sup>1</sup> Conformément à la répartition des activités dans les états financiers comme décrite à la Note 2, l'allocation pour frais de chauffage allouée à titre gracieux, qui a été autorisée en vertu du crédit 1 - ARC (dépenses de fonctionnement), ainsi que les versements d'allocations spéciales pour enfants et la prestation liée au coût de l'énergie, sont présentés sous la rubrique des charges administratives au nom du gouvernement fédéral dans l'état des charges et recouvrements administratifs des états financiers - Activités administratives le l'Agence.

<sup>2</sup> En vertu de l'alinéa 60(1) de la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, le solde inutilisé à la fin de l'exercice peut être reporté à l'exercice subséquent.



**(g) Somme à recevoir du Trésor**

La somme à recevoir du Trésor représente le montant d'encaisse que l'Agence est autorisée à retirer à même le Trésor sans crédit parlementaire afin d'acquitter ses obligations. Ces montants ont été imputés aux crédits parlementaires de l'exercice en cours ou des exercices antérieurs mais seront payés dans le futur. Ils comprennent des éléments comme les salaires à payer, les créditeurs et les charges à payer.

**(h) Avantages sociaux futurs**

(i) Régime de retraite

Tous les employés admissibles participent au Régime de retraite de la fonction publique administré par le gouvernement du Canada. Les cotisations versées à titre d'employeur représentent le coût complet pour l'Agence. Ce montant est équivalent à un multiple des cotisations versées par les employés et pourrait changer au fil du temps selon la situation financière du Régime. Les cotisations de l'Agence sont imputées à l'exercice au cours duquel les services sont rendus et représentent l'ensemble de ses obligations en matière de prestations de retraite. En vertu des dispositions en vigueur, l'Agence n'est pas tenue de verser des cotisations au titre des insuffisances actuarielles du Régime de retraite de la fonction publique.

(ii) Indemnités de départ

Les employés ont droit à des indemnités de départ tel que le prévoient les conventions collectives et les conditions d'emploi. Le coût de ces indemnités est imputé aux résultats de l'exercice au cours duquel elles sont gagnées par les employés. L'obligation relative aux indemnités de départ des employés de l'Agence est établie à partir des résultats de l'évaluation actuarielle de l'ensemble des employés du gouvernement.

**(i) Congés annuels et compensatoires**

Les congés annuels et compensatoires sont passés en charges au fur et à mesure que les employés en acquièrent le droit en vertu de leurs conditions d'emploi respectives. Le passif au titre des congés annuels et compensatoires est calculé en fonction des niveaux de rémunération en vigueur à la fin de l'exercice, pour tous les crédits de congés annuels et compensatoires non utilisés accumulés par les employés.

**(j) Régime d'avantages sociaux**

L'Agence participe au régime d'avantages sociaux (santé et dentaire) qui est parrainé par le gouvernement du Canada. Les cotisations de l'Agence sont enregistrées au coût et sont incluses dans les charges liées au personnel dans l'exercice où elles sont engagées et représentent l'obligation totale de l'Agence à l'endroit de ce régime. En vertu des dispositions en vigueur, l'Agence n'est pas tenue de verser des cotisations pour l'insuffisance de tout passif relié à ce régime.

**(k) Passif éventuel**

Le passif éventuel est une obligation potentielle qui peut devenir une obligation réelle advenant la réalisation ou non d'un ou plusieurs événements futurs. S'il est probable que l'événement futur surviendra ou non, et qu'une estimation raisonnable de la perte peut être établie, un passif estimatif et une charge sont enregistrés. Si la probabilité de l'événement ne peut être déterminée ou s'il est impossible d'établir une estimation raisonnable, l'éventualité est divulguée dans les notes complémentaires aux états financiers.

**(l) Opérations en devises**

Les opérations en devises sont converties en dollars canadiens selon le taux de change en vigueur à la date de l'opération.

**(m) Incertitude relative à la mesure**

L'établissement des présents états financiers exige de la direction qu'elle fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants des actifs, des passifs, revenus et charges déclarés dans les états financiers. Au moment de la préparation des présents états financiers, la direction considère que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Les indemnités de départ, les passifs éventuels et la durée de vie utile des immobilisations sont les principaux éléments pour lesquels des estimations sont faites. Les résultats réels pourraient différer de manière significative des estimations actuelles. Ces estimations sont revues régulièrement et lorsqu'il devient nécessaire de les redresser, les redressements sont inscrits dans les états financiers de l'exercice au cours duquel ils deviennent connus.



## 2. Sommaire des principales conventions comptables

Aux fins des rapports financiers, les activités de l'Agence ont été réparties en deux jeux d'états financiers : les activités de l'Agence et les activités administrées. Les états financiers de l'Agence comprennent les revenus et les charges d'exploitation gérés par l'Agence et qui servent à la gestion de l'organisation. Les états financiers administrés comprennent les revenus et les charges gérés pour des tiers, tels le gouvernement fédéral, une province, un territoire ou tout autre groupe ou organisation. La séparation des activités de l'Agence et des activités administrées a pour but de faciliter, entre autres choses, l'évaluation du rendement de l'Agence sur le plan administratif dans l'exécution de son mandat.

Aux termes de l'alinéa 88(2) a) de la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, les états financiers – Activités de l'Agence ont été préparés en conformité avec des principes comptables compatibles avec ceux utilisés dans l'établissement des états financiers du gouvernement du Canada. Ces principes comptables concordent avec les principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public. Voici un sommaire des principales conventions comptables :

### (a) Crédits parlementaires

L'Agence est financée par le gouvernement du Canada sous forme de crédits parlementaires. La comptabilisation des crédits consentis à l'Agence ne correspond pas à la présentation établie selon les principes comptables généralement reconnus du Canada, étant fondée dans une large mesure sur les besoins de trésorerie. Ainsi, les éléments comptabilisés dans l'état des résultats et l'état de la situation financière ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux fournis par les crédits parlementaire autorisés. La Note 3 b) fournit un rapprochement général entre les deux méthodes de comptabilité.

### (b) Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada

L'Agence utilise le Trésor pour cadre de fonctionnement. Le Trésor est administré par le receveur général du Canada. Toutes les rentées de fonds sont déposées au Trésor et toutes les sorties de fonds sont faites à même le Trésor. L'encaisse nette fournie par le gouvernement correspond à l'écart entre toutes les rentées et les sorties de fonds, incluant les opérations inter-organismes et interministérielles.

### (c) Constatation des charges

Les charges sont enregistrées lors de la réception des biens ou lorsque les services sont rendus.

### (d) Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement

Les charges comprennent les valeurs estimatives des services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement.

### (e) Constatation des revenus

Les revenus non fiscaux sont constatés lorsque les services sont rendus par l'Agence. Les revenus non fiscaux présentés à l'état des résultats ne comprennent pas les revenus administrés, tels que les intérêts et les pénalités, qui sont perçus aux termes de la Loi de l'impôt sur le revenu, de la Loi sur l'accise, de la Loi sur la taxe d'accise et d'autres lois similaires.

### (f) Immobilisations

Les frais de 10 000 \$ et plus engagés directement par l'Agence pour l'achat ou le développement des immobilisations (dont les améliorations locales) sont inscrits à l'actif et amortis en fonction de la vie utile des biens. Les éléments semblables dont le coût est inférieur à 10 000 \$ sont passés en charges. Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire sur leur durée de vie utile estimative, comme suit :

Catégorie d'actifs	Durée de vie utile
Matériel, outillage et ameublement	10 ans
Logiciels développés à l'interne	7 ans
Véhicules et autres moyens de transport	5 ans
Matériel lié aux technologies de l'information	5 ans
Logiciels commerciaux	3 ans
Immobilisations louées	Durée des baux
Les immobilisations en cours de construction ou en développement ne sont pas amorties jusqu'au moment où elles sont achevées et mises en service.	



- Dans l'exécution de son mandat, l'Agence opère dans les activités de programmes suivants :
- (a) Observation en matière de déclaration : assure la déclaration complète et exacte par le contribuable de tous les renseignements nécessaires à l'établissement de l'impôt à payer; amène les contribuables à mieux comprendre leurs obligations fiscales grâce à des activités de sensibilisation, au service à la clientèle et à l'éducation; repère les cas d'inobservation et prend des mesures à leur égard au moyen d'évaluations des risques, de vérifications et d'enquêtes; établit des partenariats stratégiques avec les intervenants pour donner plus de poids aux efforts dans le secteur de l'observation.
  - (b) Cotisations des déclarations et traitement des paiements : aide et renseigne les clients; traite les déclarations des clients dans le cadre des programmes fiscaux; inscrit toutes les entreprises du Canada; traite, évalue et valide des renseignements; crée des comptes et les tient à jour; gère les programmes de l'accise; reçoit des paiements; examine et évalue les processus opérationnels de l'Agence.
  - (c) Observation en matière de déclarations et de versement : repère les cas d'inobservation des exigences de production et de versement et prend des mesures à leur égard.
  - (d) Aide à la clientèle : aide les particuliers, les entreprises, les organismes de bienfaisance et les régimes enregistrés à s'acquitter des obligations qu'impose la législation fiscale en fournissant des renseignements, de l'éducation et des services de sensibilisation et en répondant aux demandes de renseignements.
  - (e) Appels : fournit un processus de règlement des différends rapide et impartial aux clients qui s'opposent aux décisions de l'Agence.
  - (f) Programmes de prestations : exécute divers programmes de prestations aux personnes en fonction de leur revenu, crédits et autres services aux Canadiens à revenu faible et modeste au nom du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux (sauf le Québec) et des territoires.



## Notes complémentaires aux états financiers – Activités de l'Agence

## 1. Mandat et objectifs

L'Agence du revenu du Canada (« l'Agence »), qui se nommait auparavant l'Agence des douanes et du revenu du Canada, a été formée le 1<sup>er</sup> novembre 1999 en vertu de la *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada (Loi sur l'ADRC)* à titre de mandataire de Sa Majesté au Canada. Le 12 décembre 2005, la *Loi sur l'ADRC* a été modifiée et se nomme maintenant la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada (Loi sur l'ARC)*. À l'origine, le mandat de l'Agence consistait à appuyer l'administration et l'application des lois fiscales, douanières et commerciales ainsi que d'autres lois connexes. À la suite de l'établissement de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), le mandat de l'Agence à l'égard de l'administration des lois douanières se limite maintenant aux fonctions de recouvrement en vertu de la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. De plus, depuis le 1<sup>er</sup> août 2005, l'Agence fournit au ministre des Ressources humaines et du Développement social Canada (RHDSO) des services de recouvrement pour certains comptes à recevoir en vertu de diverses lois. L'Agence est un établissement public figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et rend compte au Parlement par l'intermédiaire de la ministre du Revenu national.

Le mandat de l'Agence est de fournir appui, conseils et services, dans le cadre de :

- (a) l'administration et l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;
- (b) la mise en oeuvre de toute entente conclue entre elle ou le gouvernement fédéral et le gouvernement d'une province ou un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada et portant sur l'exercice d'une activité;
- (c) la mise en oeuvre de toute entente ou tout accord conclu entre elle et un ministère ou organisme fédéral portant sur l'exercice d'une activité ou l'application d'un programme;
- (d) la mise en oeuvre de toute entente conclue entre le gouvernement fédéral et des gouvernements des Premières nations portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

L'Agence perçoit des revenus, y compris l'impôt sur le revenu et les taxes de vente, les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) et les cotisations d'assurance-emploi (AE), administrer des lois fiscales, exécuter certains programmes de prestations sociales pour les Canadiens pour le compte du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, territoriaux et Premières nations et perçoit des montants pour d'autres groupes ou organismes. Elle est responsable d'administrer et d'exécuter les lois ou parties de lois suivantes : la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*, la *Loi sur l'ARC*, la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants*, la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*, l'article 2 de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie* et d'autres lois, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise* (y compris la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) à l'exception de la TPS/TVH sur les marchandises importées), la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*.



## Etat des flux de trésorerie – Activités de l'Agence

pour l'exercice terminé le 31 mars

(en milliers de dollars)

2006		2005	
<b>Activités d'exploitation</b>			
Coût d'exploitation net			
<b>Éléments hors trésorerie</b>			
Amortissement des immobilisations			
Perte nette sur l'aliénation et la radiation d'immobilisations			
(53 603)			
(8 158)			
(789)			
Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement (Note 11)			
(475 458)			
(427 570)			
Variation des actifs financiers autres que la somme à recevoir du Trésor			
(106 734)			
83 484			
1 466			
(156)			
(46 987)			
(194 107)			
2 850 860			
2 693 263			
<b>Activités d'investissement</b>			
Acquisition d'immobilisations financées par des crédits de l'exercice courant			
99 111			
114 184			
(1 907)			
4 375			
(1 904)			
2 806			
(26)			
101 454			
115 057			
<b>Fonds utilisés par les activités d'investissement</b>			
Produit de l'aliénation d'immobilisations			
Variation des obligations au titre d'immobilisations louées			
Acquisition d'immobilisations non financées par des crédits de l'exercice courant			
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada			
2 952 314		2 808 320	

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.



## État du passif net – Activités de l'Agence

pour l'exercice terminé le 31 mars

(en milliers de dollars)

2006	2005
(112 635)	(189 704)
(3 541 956)	(3 274 364)
3 177 265	2 887 450
(165 355)	(122 144)
(59 596)	43 014
475 458	427 570
(42 116)	115 543
(268 935)	(112 635)

## Passif net, fin de l'exercice

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Variation de la somme à recevoir du Trésor

Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement (Note 11)

Encaisse nette fournie n'affectant pas les crédits parlementaires de l'exercice (Note 3 (c))

Revenus non fiscaux non affectés au Crédit 1 (Note 3 (c))

Crédits parlementaires de l'exercice courant utilisés (Note 3 (a))

Coût d'exploitation net

Passif net, début de l'exercice



## Etat des résultats – Activités de l'Agence

pour l'exercice terminé le 31 mars

(en milliers de dollars)

CHARGES (Note 9)		2006		2005	
Observation en matière de déclaration	1 313 366	1 155 956			
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	943 844	892 870			
Observation en matière de production de déclaration et de versement	882 871	813 759			
Aide à la clientèle	397 385	391 935			
Appels	161 742	140 946			
Programmes de prestations	161 477	149 189			
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>3 860 685</b>	<b>3 544 655</b>			
<b>REVENUS NON FISCAUX (Note 10)</b>					
Observation en matière de déclaration	40 457	34 329			
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	91 205	68 316			
Observation en matière de production de déclaration et de versement	132 968	123 198			
Aide à la clientèle	29 666	26 409			
Appels	11 996	10 670			
Programmes de prestations	12 437	7 369			
<b>TOTAL DES REVENUS NON FISCAUX</b>	<b>318 729</b>	<b>270 291</b>			
<b>COÛT D'EXPLOITATION NET</b>		<b>3 541 956</b>	<b>3 274 364</b>		

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.



## Etat de la situation financière – Activités de l'Agence

au 31 mars

(en milliers de dollars)

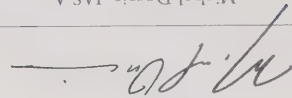
		2006	2005
<b>ACTIF</b>			
<b>Actif financier</b>			
Encaisse	132	134	132
Somme à recevoir du Trésor	241 918	284 034	120 078
Comptes débiteurs (Note 4)	13 342	255 394	404 244
<b>Actif non financier</b>			
Autres actifs	13 549	13 705	13 705
Immobilisations (Note 5)	332 225	290 628	304 333
<b>TOTAL</b>			
	<b>601 168</b>	<b>708 577</b>	
<b>PASSIF</b>			
<b>Salaires à payer</b>			
Comptes créditeurs et charges à payer	92 657	106 766	106 766
Obligations au titre d'immobilisations louées (Note 6)	167 048	216 332	475
Congés annuels et compensatoires	2 379	124 946	372 472
Indemnités de départ (Note 7)	145 911	460 998	1 110
Autres passifs	1 110	870 103	821 212
<b>PASSIF NET (Note 8)</b>			
	<b>601 168</b>	<b>708 577</b>	
<b>TOTAL</b>			
	<b>601 168</b>	<b>708 577</b>	

Passif éventuel (Note 14) et obligations contractuelles (Note 15)  
 Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Approuvé par :

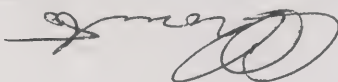
Le commissaire et premier dirigeant

Michel Dorais, IAS.A



La présidente du Conseil de direction

Connie L. Koveto, IAS.A











Vérificatrice générale du Canada  
Auditor General of Canada

## RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada  
et à la ministre du Revenu national

J'ai vérifié l'état de la situation financière de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence) au 31 mars 2006 et les états des résultats, du passif net et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'ineffectivités importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence) au 31 mars 2006 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

La vérificatrice générale du Canada,

*Shella Fraser*

Shella Fraser, FCA

Ottawa, Canada  
Le 23 août 2006







États financiers vérifiés –  
Activités de l'Agence







## Énoncé de responsabilité de la direction

Nous avons préparé les états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Canada conformément aux principes comptables utilisés pour préparer les états financiers du gouvernement du Canada. Les principales conventions comptables sont énoncées à la Note 2 complémentaire aux états financiers.

Les membres de la direction de l'Agence sont chargés d'assurer l'intégrité et l'objectivité des données présentées dans les états financiers. De plus, afin d'assurer l'objectivité et l'impartialité des états financiers, ces derniers sont révisés par le Comité de vérification et approuvés par le Conseil de direction. Le Comité de vérification est indépendant de la direction et tient des réunions à intervalles réguliers avec cette dernière de même qu'avec les vérificateurs internes et la vérificatrice générale du Canada. Les vérificateurs ont libre accès au Comité de vérification.

Certaines informations présentées dans les états financiers, comme les comptes de régularisation et la provision pour créances douteuses, sont fondées sur les meilleures estimations et le jugement de la direction, compte tenu de l'importance relative. Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation de rapports, la direction tient des comptes pour l'enregistrement des opérations financières de l'Agence. Les informations financières soumises aux *Comptes publics du Canada* et inclus dans le *Rapport annuel de l'Agence* concordent avec les états financiers ci-joints.

L'Agence exploite des systèmes de gestion financière et de contrôle interne qui tiennent compte des coûts, des avantages et des risques. Ces systèmes sont conçus pour donner une assurance raisonnable que les opérations respectent les autorisations du Parlement et des autres parties telles que les provinces et les territoires, qu'elles sont exécutées en conformité avec les règlements et la *Loi sur la gestion des finances publiques*, et qu'elles sont enregistrées de manière à rendre compte de l'utilisation des fonds et à assurer la protection des actifs. Les systèmes de gestion financière et de contrôle interne sont appuyés par des programmes de vérification interne. L'Agence veille également à l'objectivité et à l'intégrité des données de ses états financiers par la sélection soignée, la formation et le perfectionnement d'employés qualifiés, par des dispositions assurant une répartition appropriée des responsabilités et par des programmes de communication visant à assurer la compréhension des règlements, des politiques, des normes et des responsabilités de gestion dans toute l'organisation.

La vérificatrice générale du Canada effectue une vérification indépendante et exprime des opinions sur les états financiers ci-joints.

Approuvé par :

Le commissaire et premier dirigeant,

Michel Dorais, IAS, A

Administrateur supérieur des affaires  
financières et sous-commissaire  
Finances et administration,

James Ralston

Ottawa, Ontario  
le 23 août 2006







## Table des matières des États financiers

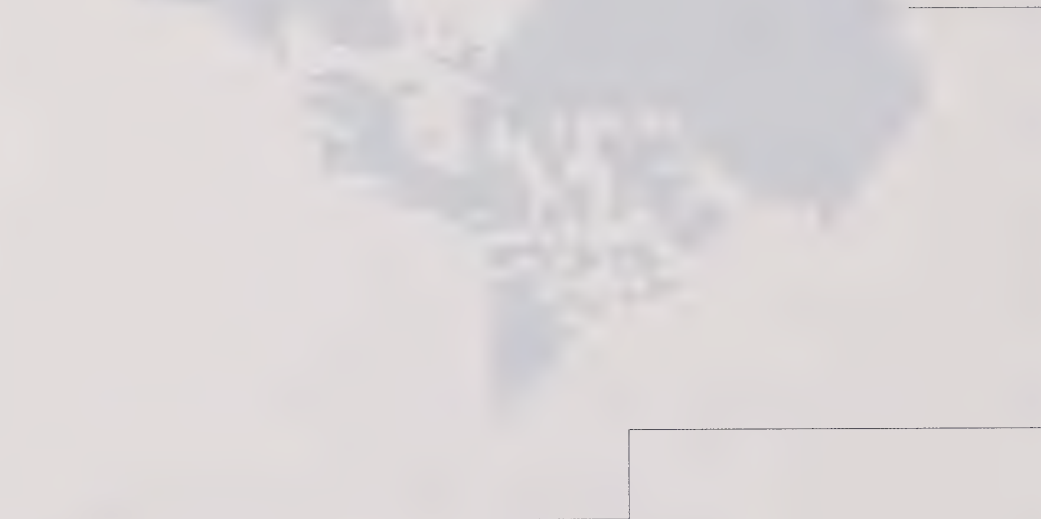
Énoncé de responsabilité de la direction .....	107
États financiers vérifiés – Activités de l'Agence.....	109
Discussion et analyse de la gestion des activités de l'Agence .....	129
États financiers vérifiés – Activités administrées .....	131
Discussion et analyse de la gestion à l'appui des États financiers vérifiés.....	146
Information financière supplémentaire non vérifiée .....	147
Renseignements sur le rendement financier – Crédits parlementaires .....	149
Tableaux sur le rendement financier.....	151







## États financiers









## Annexe F – Acronymes et abréviations

NCA	Norme de classification de l'Agence	TI	Technologie de l'information
RED	Règlement extrajudiciaire des différends	DGI	Direction générale de l'information
RA	Rapport annuel	CICAFI	Centre d'information conjoint sur les abris fiscaux internationaux
LAI	Loi sur l'accès à l'information	ERC	Environnement réparti contrôle
CD	Conseil de direction	MG	Groupe de gestion
SAE	Systèmes administratifs d'entreprise	PE	Protocole d'entente
SGRHAC	Système de gestion des ressources humaines axé sur les compétences	SGRR	Structure de gestion des ressources et des résultats
ASFC	Agence des services frontaliers du Canada	LSG	Libre-service des gestionnaires
ARC	Agence du revenu du Canada	PNE	Prestation nationale pour enfants
PFCE	Prestation fiscale canadienne pour enfants	BVG	Bureau du vérificateur général du Canada
CIAT	Centre interaméricain des administrateurs fiscaux	OCDE	Organisation de coopération et de développement économiqués
GOE	Gestion et orientation de l'entreprise	LPRP	Loi sur la protection des renseignements personnels
PE	Plan d'entreprise	AAP	Architecture des activités de programmes
RPC	Régime de pensions du Canada	PATA	Pacific Association of Tax Administrators
SDPC	Système de déclaration des paiements contractuels	IPFPC	Institut professionnel de la fonction publique du Canada
CST	Centre de la sécurité des télécommunications	PPO	Processus de préqualification
ASE	Allocations spéciales pour enfants	CPRR	Cadre de planification, de rapport et de responsabilisation
SCRS	Service canadien du renseignement de sécurité	AFPC	Alliance de la Fonction publique du Canada
CIPH	Crédit d'impôt pour personnes handicapées	GRC	Gendarmerie royale du Canada
AE	Assurance-emploi	RS&DE	Recherche scientifique et développement expérimental
LSE	Libre-service des employés	ADS	Améliorations à la disponibilité du service
CANAFE	Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada	DSC	Développement social Canada
ETP	Équivalent temps plein	DD	Développement durable
FTP	Protocole de transfert de fichier	HD	Haute direction
TPS	Taxe sur les produits et services	T1	Déclaration de revenus et de prestations des particuliers
GTEC	Exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale	T2	Déclaration de revenus des sociétés
RH	Ressources humaines	T4	Relevé des gains et des déductions fait par l'employeur
RHDC	Ressources humaines et Développement des compétences Canada	BSF	Bureau des services fiscaux
RRRH	Réforme et renouvellement des ressources humaines	VDP	Programme des divulgations volontaires
TVH	Taxe de vente harmonisée		



Risque

C'est l'expression de la probabilité d'un événement futur susceptible d'influer sur l'atteinte des objectifs de l'organisation. Le risque est géré par une approche systématique visant à établir le meilleur plan d'action en cas d'incertitude. Il s'agit notamment de déterminer, d'évaluer et de comprendre les questions liées au risque, de prendre des mesures pour les régler et de communiquer l'information à leur sujet. Énoncé public sur le niveau de rendement que l'ARC s'engage à atteindre et auquel les Canadiens peuvent raisonnablement s'attendre.

Ce résultat décrit les activités fondamentales qui font partie du mandat d'une organisation et qui procurent des avantages durables aux Canadiens.

Activité économique qui n'est ni déclarée ni consignée. Le paiement des impôts payables est ainsi évité.

Programme qui donne aux contribuables la possibilité de corriger les erreurs et omissions passées et de déclarer à l'ARC leurs obligations au titre de l'impôt, sans être pénalisés.

Décision de ne pas imposer les pénalités ou les intérêts applicables, soit à la demande du contribuable ou sur l'initiative de l'ARC.

Taxes et impôts irrécouvrables qui sont radiés du portefeuille actif des comptes débiteurs après que l'ARC a pris toutes les mesures raisonnables pour les percevoir et qu'elle a épuisé tous les moyens possibles de les recouvrer.

Norme de service

Résultat stratégique

Economie clandestine

Programme des divulgations volontaires

Renonciation

Radiation



## Annexe E – Glossaire

<b>Appels abandonnés</b>	Appels téléphoniques de clients qui accèdent au système de distribution automatique des appels et raccrochent avant d'avoir joint un agent. Les clients raccrochent soit parce que le message vocal lors de l'attente leur a fourni suffisamment d'information, soit parce qu'ils ne veulent plus attendre.
<b>Comptabilité d'exercice</b>	Méthode au moyen de laquelle les recettes et les dépenses sont inscrites pour la période au cours de laquelle elles sont considérées comme ayant été gagnées et engagées.
<b>Accessibilité des demandeurs</b>	Mesure du pourcentage des demandeurs qui accèdent à notre service téléphonique et joignent le message vocal.
<b>Annulation</b>	Décision d'annuler une pénalité ou des intérêts qui ont déjà été imposés.
<b>Observation</b>	Respect de la loi. L'observation totale des lois fiscales comprend la production de déclarations, l'inscription, le versement et la déclaration relativement aux impôts et aux prestations de façon volontaire, exacte et ponctuelle.
<b>Trésor</b>	Le compte bancaire du gouvernement du Canada que tous les ministères et organismes doivent utiliser. Tous les dépôts et tous les paiements doivent être crédités ou imputés au Trésor par l'entremise du receveur général.
<b>Différend</b>	Terme général désignant un différend, une opposition ou un appel présenté au ministre, par un contribuable ou en son nom, relativement à une décision de l'ARC.
<b>Admissible – Avoir droit</b>	Se dit d'une personne qui remplit les exigences donnant droit à un paiement ou à un crédit particulier.
<b>Exécution</b>	Mesures prises par l'ARC pour relever les cas d'inobservation et les corriger.
<b>Droit à prestation</b>	Montant dû à une personne qui y a droit pour une période donnée.
<b>Résultats escomptés</b>	Énoncés, en termes clairs et concrets, des résultats que l'ARC s'attend à réaliser au cours de la période de planification; l'Agence évaluera son rendement au moyen de ces énoncés et en rendra compte.
<b>Dispositions d'équité</b>	Mesures législatives adoptées au début des années 1990 pour accorder un allègement (p. ex. renonciation aux intérêts et pénalités) aux contribuables dans certaines circonstances indépendantes de leur volonté.
<b>Incidence fiscale</b>	L'incidence fiscale totale est l'impôt supplémentaire déterminé grâce aux activités d'observation et comprend les impôts fédéral et provincial (excluant le Québec), les remboursements d'impôt fédéral compensés ou réduits, les intérêts et les pénalités ainsi que la valeur actualisée des impôts futurs anticipés.
<b>Régie</b>	Terme général désignant les institutions et les processus au moyen desquels une organisation est dirigée et contrôlée.
<b>Comptabilité de caisse modifiée</b>	Une méthode permettant d'inscrire des dépenses et des recettes, ce qui comprend des comptes créditeurs et débiteurs à la fin de l'année, même si les fonds n'ont pas nécessairement été transférés.
<b>Dossier non traitable</b>	Dossier qui est en attente d'une décision de la cour, dossier similaire qui est en attente, dossier qui est en attente d'une opinion d'un bureau des Appels à l'Administration centrale ou (dans le cas des questions touchant le Régime de pensions du Canada ou l'assurance-emploi et les questions fiscales) dossier qui a été renvoyé à un groupe spécialisé du RPC/AE devant fournir une opinion.
<b>Extrants</b>	Activités, produits ou services réels qui découlent de l'exécution d'un programme ou d'une initiative.
<b>Rendement</b>	Mesure dans laquelle une organisation, un programme, etc. atteint ses résultats escomptés par rapport aux résultats escomptés.



# Annexe D – Adresses URL pour obtenir d'autres renseignements

## Sites Web de l'ARC

L'ARC : les cinq premières années	<a href="http://www.cra-arc.gc.ca/agency/standards/2004-2005-f-menu-f.html">http://www.cra-arc.gc.ca/agency/standards/2004-2005-f-menu-f.html</a>
Amélioration des services à l'ARC	<a href="http://www.cra-arc.gc.ca/agency/commissioner/menu-f.html">http://www.cra-arc.gc.ca/agency/commissioner/menu-f.html</a>
Biographie du commissaire de l'ARC	<a href="http://www.cra-arc.gc.ca/benefits/gstbs/menu-f.html">http://www.cra-arc.gc.ca/benefits/gstbs/menu-f.html</a>
Crédit pour la TPS/TVH	<a href="http://www.cra-arc.gc.ca/agency/sustainable/menu-f.html">http://www.cra-arc.gc.ca/agency/sustainable/menu-f.html</a>
Développement durable	<a href="http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html">http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html</a>
Dispositions en matière d'équité	<a href="http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html">http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html</a>
Information pour les nouveaux arrivants	<a href="http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html">http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html</a>
Ministre du Revenu national	<a href="http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html">http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html</a>
Notices biographiques des membres du Conseil de direction	<a href="http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html">http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html</a>
Nouvelles techniques sur le commerce électronique	<a href="http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html">http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html</a>
Plan d'entreprise 2005-2006 à 2007-2008	<a href="http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html">http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html</a>
Prestation fiscale canadienne pour enfants	<a href="http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html">http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html</a>
Prestation nationale pour enfants	<a href="http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html">http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html</a>
Programme des divulgations volontaires	<a href="http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html">http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html</a>
Rapport annuel 2004-2005	<a href="http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html">http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html</a>
Recettes découlant des frais exigés des utilisateurs de l'extérieur	<a href="http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html">http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html</a>
Service d'information interactif	<a href="http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html">http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html</a>
Services électroniques de l'ARC (Gouvernement en direct)	<a href="http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html">http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html</a>

## Sites Web connexes

Agence des services frontaliers du Canada	<a href="http://www.cbsa.gc.ca">www.cbsa.gc.ca</a>
Chambre des communes	<a href="http://www.parl.gc.ca">www.parl.gc.ca</a>
Citoyenneté et Immigration Canada	<a href="http://www.cic.gc.ca">www.cic.gc.ca</a>
Initiative Gouvernement en direct	<a href="http://www.gol-gcl.gc.ca">www.gol-gcl.gc.ca</a>
Loi sur la protection des renseignements personnels	<a href="http://lois.justice.gc.ca/fr/P-2/1/index.html">http://lois.justice.gc.ca/fr/P-2/1/index.html</a>
Loi sur l'accès à l'information	<a href="http://lois.justice.gc.ca/fr/A-1/index.html">http://lois.justice.gc.ca/fr/A-1/index.html</a>
Ministère de la Justice	<a href="http://www.justice.gc.ca">www.justice.gc.ca</a>
Ministère des Finances	<a href="http://www.fin.gc.ca">www.fin.gc.ca</a>
Ressources humaines et Développement Social Canada	<a href="http://www.hrsdc.gc.ca">www.hrsdc.gc.ca</a>
Secrétariat du Conseil du Trésor	<a href="http://www.tbs-sct.gc.ca">www.tbs-sct.gc.ca</a>
Sénat du Canada	<a href="http://www.parl.gc.ca">http://www.parl.gc.ca</a>
Site du gouvernement du Canada	<a href="http://www.canada.gc.ca">www.canada.gc.ca</a>
Structure de gestion, des ressources et des résultats	<a href="http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/mtrs-sgrt_f.asp">http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/mtrs-sgrt_f.asp</a>



Normes de service en cours d'élaboration en 2006-2007

Activité de programme	Aide à la clientèle	Norme de service	
		Norme de service	Objectif
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	Observation en matière de déclaration	Programmes de prestations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objectif - 80 %</li> <li>Organismes de bienfaisance – examen et réponse aux demandes d'enregistrement des organismes de bienfaisance dans un délai de quatre mois suivant la réception de la demande complète.</li> <li>• Objectif - 80 %</li> <li>Régimes enregistrés (demandes d'agrément, modifications et cessations) et rapports actuariels – restructuration des opérations apportera des changements aux normes de service.</li> <li>Réponse aux demandes téléphoniques liées aux décisions et aux interprétations relatives à la TPS/TVH</li> <li>• Objectif - 85 %</li> <li>Réponse aux appels téléphoniques sur la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PCE) mis en attente.</li> <li>• Objectif - AD</li> <li>« Modifier ma déclaration » par l'intermédiaire de « Mon dossier »</li> <li>• Objectif - AD</li> </ul>
		Observation en matière de déclaration	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objectif - AD</li> <li>Demandes téléphoniques sur la Section des retenues à la source de la partie XIII</li> </ul>
		Programmes de prestations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objectif - 98 %</li> <li>Concernant les demandes de renseignements relatives aux comptes de PFC ou du crédit de TPS/TVH, nous traiterons vos renseignements avec précision et, s'il y a lieu, nous enverrons un paiement, un avis ou une lettre.</li> <li>• Objectif - 98 %</li> <li>Concernant le traitement des demandes de PFC, nous traiterons vos renseignements avec précision et, s'il y a lieu, nous enverrons un paiement, un avis ou une lettre.</li> <li>• Objectif - 98 %</li> </ul>
		Programmes de prestations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objectif - 98 %</li> <li>Concernant les demandes de renseignements relatives aux comptes de PFC, nous traiterons vos renseignements avec précision et, s'il y a lieu, nous enverrons un paiement, un avis ou une lettre.</li> </ul>



Les tableaux suivants présentent une mise à jour des nouvelles normes et des nouveaux objectifs, des suppressions et des normes de service en cours d'élaboration en 2006-2007. Durant le dernier exercice, on a approuvé, au moyen de notre *Plan d'entreprise 2006-2007 à 2008-2009*, l'introduction de changements à plusieurs normes relatives aux régimes de pension agréés découlant des activités de restructuration. Il a été également convenu de supprimer la norme de service au comptoir en 2006-2007, en vue des changements à la prestation du service en personnes et de supprimer la norme relative aux relèves des arriérés (RA), vu les préoccupations liées au développement durable voulant que les RA étaient souvent une reproduction de renseignements envoyés au contribuable.

## Nouvelles normes de service et Objectifs pour 2006-2007

Activité de programme	Aide à la clientèle	Norme de service	Objectif
Cotisations des déclarations et traitements des paiements	Réponse aux demandes écrites relatives aux décisions et aux interprétations de la TPS/TVH dans un délai de 45 jours ouvrables suivant la réception de la demande.	Etablir les cotisations des déclarations de la taxe d'accise, du droit d'accise, du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien dans un délai de 90 jours suivant la réception d'une déclaration complète.	95 %
			75 %

## Suppressions des normes de service existantes pour 2006-2007

Activité de programme	Aide à la clientèle	Cotisations des déclarations et traitements des paiements	Norme de service	
			Norme de service	
			Délais d'attente pour le service au comptoir	
			Relève des arriérés (RA)	



Notes explicatives concernant la Qualité des données (QD) ou l'écart (E) significatif quant au rendement :

Lorsque les normes de service sont exprimées en nombre de jours, elles renvoient à des jours civils.

Les résultats sont arrondis au décimal le plus près.

**Normes 1 et 2 : QD :** Les résultats représentent les B5F seulement et non les Centres fiscaux, et ils s'appuient sur un échantillonnage.

**Norme 3 : QD :** La norme ne s'applique pas durant les périodes de pointe. Les périodes de pointe se situent de 10 h 30 à 13 h chaque jour et de 8 h 15 à 17 h du 1<sup>er</sup> mars au 30 avril. E : l'objectif a été réduit pour 2005-2006 conformément au Plan d'entreprise 2006-2007 à 2008-2009.

**Normes 8, 9, 10 et 11 : QD :** Les résultats représentent les six premiers mois de l'exercice. En raison de la restructuration et des modifications (mentionnées dans notre Plan d'entreprise 2006-2007 à 2008-2009) aux normes de service, nous avons interrompu la surveillance et les rapports sur ces normes en novembre 2006.

**Norme 16 : QD :** En 2005-2006, les renseignements s'appuyaient sur un dénombrement manuel des rapports d'employés.

**Norme 24 : QD :** La norme s'applique aux redressements simples demandés par les clients, c'est-à-dire ceux qui se rapportent aux circuits de travail qui ne comportent pas l'attente de renseignements de fonds en vue d'être résolus.

**Norme 27 : QD :** Les systèmes utilisés pour déterminer le délai de traitement des déclarations TPS/TVH incluent aussi un petit volume (environ 10 %) d'autres charges de travail de TPS. En général, 98,29 % du total de la charge de travail fut effectuée dans les 21 jours en 2005-2006; donc, nous croyons les résultats représentatifs.

**Norme 34 : QD :** Les résultats s'appuient sur des prévisions.

**Norme 37 : QD :** Cette norme exclut, par exemple, celles qui sont résolues dans un délai de 30 jours, les oppositions non valides et les oppositions de groupes qui traitent d'un problème commun comme les différends liés à l'équité salariale.

**Normes 38, 39, 40, 41 et 42 : QD :** En 2004-2005, les renseignements s'appuyaient sur un échantillonnage.

**Norme 43 : QD :** Il s'agit d'une nouvelle norme de service et, par conséquent, aucune donnée antérieure ne s'applique.

Légende				
<input checked="" type="checkbox"/>	Atteint ou Objectif dépassé	<input checked="" type="checkbox"/>	Objectif en grande partie atteint	(au moins 95 %)
<input type="checkbox"/>	Objectif non atteint	<input type="checkbox"/>	Objectif non atteint	Norme de service nouvelle ou modifiée
Programmes de prestations				
Service	Norme de service	Résultats 2003-2004	Résultats 2004-2005	Résultats 2005-2006
38. Traitement des demandes de PFCE	A la fin du deuxième mois suivant le mois de réception de la demande	99 %	✓ 99 %	✓ 99 % (voir la note)
39. Mise à jour des comptes – Réponses aux demandes écrites	A la fin du deuxième mois suivant le mois de réception de la demande	98 %	✓ 99 %	✓ 97 % (voir la note)
40. Validation et contrôle – Résultats de l'examen	60 jours	92 %	✓ 98 %	✓ 93 % (voir la note)
41. Système d'identification du contribuable (SIRC)	Traitement des T1013 dans un délai de cinq jours suivant la réception en dehors des périodes de pointe	Sans objet	50 %	✗ 71 % (voir la note)
42. Système d'identification du contribuable (SIRC)	Traitement des T1013 dans un délai de 20 jours pendant les périodes de pointe	Sans objet	Non mesuré	✓ 96 % (voir la note)
43. Services statistiques aux intervenants externes	Réponse aux demandes de données statistiques des clients ou des contribuables dans un délai moyen de 30 jours civils	Sans objet	Sans objet	✓ 28 jours (voir la note)

Objectif : dans un délai moyen de 30 jours civils



Service	Norme de service	Résultats 2003-2004	Résultats 2004-2005	Résultats 2005-2006
25. Traitement des demandes de remboursement de la TPS/TVH aux visiteurs	De 4 à 6 semaines	98 % Objectif : 100 %	✓ 99 % Objectif : 95 %	✓ 99,7 %

26. Traitement des déclarations de revenus T2 des sociétés	75 % en 50 jours	✓ 76 % Objectif : 75 % en 50 jours	✓ 82 %	✓ 88 %
27. Traitement des déclarations de TPS/TVH	21 jours	96 % Objectif : 95 %	✓ 97 %	✓ 98 %
28. Demandes de crédits remboursables de la RS&DE	120 jours	95 % Objectif : 90 %	✓ 93 %	✓ 92 %
29. Demandes de crédits non remboursables de la RS&DE	365 jours	92 % Objectif : 90 %	✓ 94 %	✓ 95 %
30. Demandes de crédits remboursables de la RS&DE – demandes de redressement faites par le demandeur	240 jours	95 % Objectif : 90 %	✓ 95 %	✓ 94 %
31. Demandes de crédits non remboursables de la RS&DE – demandes de redressement faites par le demandeur	365 jours	94 % Objectif : 90 %	✓ 94 %	✓ 94 %

32. Envoi de relevés des arriérés aux sociétés	Envoyé avant la fin du mois	67 % Objectif : 95 %	✗ 63 %	✗ 95 %
33. Envoi mensuel d'un relevé des paiements provisionnels aux sociétés	Envoyé au plus tard le 18 <sup>e</sup> jour du mois	61 % Objectif : 95 %	✗ 49 %	✗ 99 %

**Observation en matière de production de déclaration et de versement**

34. Traitement des demandes d'équité relatives aux comptes débiteurs et aux comptes de fiduciaires	De 4 à 6 semaines	90 % Objectif : 90 %	✓ 90 %	✓ 90 % (voir la note)
--	-------------------	-------------------------	--------	-----------------------

**Observation en matière de déclaration**

35. Crédits d'impôt pour production cinématographique et télévisuelle – demandes remboursables – non vérifiées	60 jours	96 % Objectif : 90 %	✓ 94 %	✓ 90 %
36. Crédits d'impôt pour production cinématographique et télévisuelle – demandes remboursables – vérifiées	120 jours	93 % Objectif : 90 %	✓ 95 %	✓ 92 %

**Appels**

37. Lettre de premier contact envoyée dans un délai de 30 jours pour les oppositions, les différends et les appels	30 jours	89 % Objectif : 85 %	✓ 90 %	✓ 89 % (voir la note)
--	----------	-------------------------	--------	-----------------------

**Légende** ✓ Atteint ou Objectif dépassé  
☒ Objectif en grande partie atteint (au moins 95 %)  
✗ Objectif non atteint  
Norme de service nouvelle ou modifiée



Service	Norme de service	Résultats	Résultats	Résultats
		2003-2004	2004-2005	2005-2006
10. Modifications aux régimes de pension agréés	9 mois	78 %	84 %	89 % (voir la note)
11. Cessation des régimes de pension agréés	Un an	77 %	88 %	90 % (voir la note)
12. Régimes d'épargne-retraite (demandes d'enregistrement, de modification ou de cessation)	Dans un délai de 60 jours	89 %	97 %	84 %
13. Fonds de revenu de retraite (demandes d'enregistrement, de modification ou de cessation)	Dans un délai de 60 jours	90 %	95 %	84 %
14. Régimes d'épargne-études (demandes d'enregistrement, de modification ou de cessation)	60 jours	92 %	93 %	88 %
15. Rapports d'évaluation actuarielle	9 mois	72 %	81 %	80 %
16. Régimes de revenu différé – Réponse aux demandes téléphoniques	Dans un délai de 2 jours ouvrables	100 %	100 % (voir la note)	100 %
17. Régimes de revenu différé – Réponse aux demandes écrites	Dans un délai de 60 jours	64 %	69 %	75 %
18. Régimes de revenu différé – enregistrement	180 jours	Sans objet	85 %	79 %
19. Régimes de revenu différé – modifications ou cessation	270 jours (9 mois)	Sans objet	82 %	68 %
20. Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes téléphoniques mises en attente	Dans un délai de 60 secondes	Non disponible	90 %	87 %
<b>Cotisations des déclarations et traitement des paiements</b>				
21. Traitement des déclarations de revenus T1 des particuliers produites sur papier	De 4 à 6 semaines	4 semaines	Moins de 4 semaines	Moins de 4 semaines
22. Traitement des déclarations de revenus T1 des particuliers transmises par voie électronique (TED, IMPQTEL et IMPQNET)	2 semaines	2 semaines	Moins de 2 semaines	Moins de 2 semaines
23. Traitement des déclarations de revenus T3 des fiduciaires	Dans un délai de 4 mois	72 %	97 %	96 %
24. Réponse aux demandes de redressement faites par les clients (T1)	8 semaines	5 semaines	6 semaines	6 semaines (voir la note)
Objectif : 100 %				
<div> <input checked="" type="checkbox"/> Objectif en grande partie atteint                             <input type="checkbox"/> Objectif non atteint                         </div> <div>Norme de service nouvelle ou modifiée</div>				



service existantes et notre capacité de rendre compte du rendement. Cette année, nous avons des résultats pour seulement six mois dans le cas des normes qui s'appliquent à l'agrement d'un régime de pension complet et répété et aux modifications et aux cessations.

relative aux décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu indique que le délai moyen pour rendre des décisions anticipées était passé à 84 jours, ce qui dépasse l'objectif moyen de 60 jours, alors que les ressources ont diminué. Il est possible que des décisions moins rapides entraînent les contribuables vers des opérations douteuses, ce qui pourrait entraîner une baisse de l'observation et des activités de vérification et d'appels plus coûteuses (voir la page 40).

Aide à la clientèle			
Service	Norme de service	Résultats 2003-2004	Résultats 2004-2005
		Résultats 2005-2006	
1. Programme de solution de problèmes	Accusé de réception dans un délai de deux jours ouvrables.	94 %	98 %
		✗	☑
		98 % (voir la note)	98 % (voir la note)
2. Programme de solution de problèmes	Solution ou communication avec le contribuable dans un délai de 15 jours ouvrables	94 %	97 %
		✗	☑
		97 % (voir la note)	97 % (voir la note)
3. Délai d'attente pour le service au comptoir	20 minutes (sauf en période de pointe)	81 %	90 %
		✗	✗
		81 %	89 % (voir la note)
4. Demandes de renseignements téléphoniques généraux – Réponse aux appels en attente	Dans un délai de deux minutes	Sans objet	81 %
		Objetif : 80 %	81 %
5. Demandes de renseignements téléphoniques des entreprises – Réponses aux appels en attente	Dans un délai de deux minutes	Sans objet	81 %
		Objetif : 80 %	85 %
6. Décisions anticipées en matière d'impôt communiquées aux contribuables	Dans un délai de 60 jours en moyenne	57 jours	62 jours
		☑	☑
		84 jours	84 jours
7. Interprétations techniques en matière d'impôt sur le revenu	Dans un délai de 90 jours en moyenne	82 jours	75 jours
		☑	☑
		87 jours	87 jours
8. Demandes d'agrément des régimes de pension	Agrement réputé dans un délai de 60 jours	78 %	88 %
		✗	✗
		95 % (voir la note)	95 % (voir la note)
9. Demandes d'agrément des régimes de pension	Examen complet en 180 jours	91 %	89 %
		☑	☑
		96 % (voir la note)	96 % (voir la note)
		Objetif : 85 %	Objetif : 85 %



## Annexe C – Rendement global par rapport aux normes de service

Les normes de service de l'Agence du revenu du Canada appuient notre administration de programmes et facilitent l'observation par les Canadiens de la législation sur les taxes, l'impôt et les prestations, contribuant ainsi aux résultats escomptés. Les normes de service constituent la pierre angulaire de notre système de gestion du rendement et représentent notre engagement public à l'égard des niveaux de service auxquels les contribuables et les bénéficiaires de prestations peuvent raisonnablement s'attendre.

La direction établit des objectifs qui représentent le pourcentage ou le degré d'atteinte escompté d'une norme établie en fonction des réalités opérationnelles et de l'infrastructure, du rendement antérieur, du niveau de complexité des travaux et des attentes des Canadiens. Par exemple, les normes pour le traitement de première ligne présentent habituellement des échéanciers plus courts et/ou des objectifs plus élevés, alors que celles qui nécessitent une analyse et un examen plus approfondis présentent des échéanciers plus éloignés et/ou des objectifs moins élevés. Des résultats qui tombent considérablement en dessous des objectifs indiquent aux gestionnaires que des mesures correctives sont nécessaires.

L'atteinte de nos objectifs en matière de normes de service montre que l'organisation est efficace et est à l'écoute des besoins des contribuables et des bénéficiaires de prestations. Cela aide à établir la crédibilité dans nos opérations et contribue à accroître le niveau de confiance qu'ont les Canadiens envers le gouvernement.

De plus, les normes de service aident à établir les conditions nécessaires à l'observation. Par exemple, la capacité de l'ARC à fournir des renseignements ou à obtenir des éclaircissements sur des renseignements des contribuables ou des bénéficiaires des prestations, de façon rapide et prévisible réduit la frustration, qui pourrait mener à une erreur ou retarder les décisions. Nous croyons depuis longtemps que, facilitant l'observation, nous l'améliorons.

Il faut noter qu'un effort concerté visant à améliorer l'envoi en temps opportun des relevés des arriérés (RA) et des relevés de paiements provisoires (RPP) a entraîné une amélioration considérable des résultats. Les RA ont été envoyés à temps aux sociétés dans 95 % des cas, alors que les RPP ont été fournis à 49 % respectivement en 2004-2005.

Notre secteur des régimes enregistrés comprend une importante initiative de restructuration dans le but d'améliorer le contrôle de l'observation dans cette industrie. À l'avenir, nous mettrons davantage l'accent sur les vérifications des régimes enregistrés afin de repérer les cas d'inobservation, alors que l'analyse au moment de l'enregistrement d'un régime sera effectuée en fonction des critères de risque. La mise en oeuvre de nouveaux processus et d'une nouvelle infrastructure aura une incidence sur les normes de



## Réponse aux comités parlementaires, aux vérifications et aux évaluations pour 2005-2006

Les tableaux suivants présentent les réponses de l'ARC aux rapports présentés par les comités parlementaires et par la vérificatrice générale en 2005-2006. Ils énumèrent aussi les vérifications et les évaluations internes et externes de l'ARC, publiées au cours du dernier exercice.

### Réponses aux rapports des comités parlementaires

Aucun rapport de comités parlementaires n'a exigé une réponse de l'ARC en 2005-2006.

Les liens suivants dirigent vers les rapports de la vérificatrice générale, lesquels comprennent la réponse de l'ARC.

### Réponses aux rapports de la vérificatrice générale

Agence du revenu du Canada — La vérification des déclarations de revenus des particuliers et des fiduciaires  
<http://www.oag-bvg.gc.ca/dominio/rapports.nsf/html/20051103cft.html>

Le soutien accordé aux industries culturelles  
<http://www.oag-bvg.gc.ca/dominio/rapports.nsf/html/20051105cft.html>

### Vérifications et évaluations internes

Aucune vérification externe de l'ARC n'a été menée au cours de 2005-2006.

### Vérifications externes

Coûts administratifs de l'année de base (2001-2002) du RPC/AE	Vérification de l'utilisation des Systèmes administratifs d'entreprise
Étude de l'évaluation des programmes du système de déclaration des paiements contractuels	Vérification de procédures de fin d'exercice choisies 2004-2005
Projet de restructuration de la TPS/TVH	Vérification des programmes de remboursements de la TPS/TVH aux visiteurs et aux résidents
Protocole d'entente sur l'échange de renseignements relatifs aux impôts avec Revenu Québec	Vérification nationale de la mise en oeuvre du Plan d'action sur la rapidité d'exécution des appels
Vérification de la gestion du rendement du groupe de la gestion	Vérification nationale des frais de voyages d'affaires et d'accueil
Vérification de la Planification de la continuité des opérations	Vérification régionale de la gestion du rendement des programmes des Cotisations et Services à la clientèle des Centres fiscaux
Vérification de la Recherche scientifique et du développement expérimental	Vérification régionale touchant les cartes d'achat

Pour en savoir plus sur les vérifications et les évaluations, veuillez consulter l'adresse suivante :

<http://www.cra-arc.gc.ca/agency/internal/menu-f.html>, sous l'entête « 2005-2006 ».



suyant, nous présentons les principales différences entre les dispositions des politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor et celles de l'ARC sur les voyages politiques sur les voyages d'affaires. En général, l'ARC n'a pas engagé de coûts supplémentaires par la mise en oeuvre de sa propre

## Différences principales entre les politiques – SCT et ARC

Politique sur les voyages d'affaires de l'ARC		Directive sur les voyages du SCT				
L'indemnité de faux frais est de 17,50 \$ par jour	Réduit à 75 % au jour 61 et à 50 % au jour 121 en cours de déplacement (si la période est connue dès le départ, le taux réduit doit s'appliquer à compter du jour 1)	À la discrétion du gestionnaire, dans les situations prévues par la politique et dans certaines circonstances exceptionnelles.	Distance aller-retour entre le lieu de travail et le point de la première destination	Pour les retraités en espèces pour le voyage	Aucune disposition	Remboursement des frais Interac sur les cartes d'accès personnelle
L'indemnité de faux frais est de 17,30 \$ par jour	Réduit à 75 % au jour 31 lorsque la personne occupe une chambre corporative ou une chambre standard d'un hôtel ou un logement privé.	Lorsque le remboursement des dépenses du repas est manifestement raisonnable et légitime parce qu'elles découlent des fonctions du fonctionnaire	Toutes les distances qu'il est nécessaire de parcourir en service commandé dans le secteur de l'Administration centrale, en suivant les itinéraires les plus directs, sûrs et praticables	Pour les retraités en espèces pour le voyage	Aucune disposition	Remboursement des frais Interac sur les cartes d'accès personnelle
L'indemnité de faux frais est de 17,30 \$ par jour	Réduit à 75 % au jour 31 lorsque la personne occupe une chambre corporative ou une chambre standard d'un hôtel ou un logement privé.	Lorsque le remboursement des dépenses du repas est manifestement raisonnable et légitime parce qu'elles découlent des fonctions du fonctionnaire	Toutes les distances qu'il est nécessaire de parcourir en service commandé dans le secteur de l'Administration centrale, en suivant les itinéraires les plus directs, sûrs et praticables	Pour les retraités en espèces pour le voyage	Aucune disposition	Remboursement des frais Interac sur les cartes d'accès personnelle

## Loi sur les frais d'utilisation

L'ARC a pour politique d'imputer des frais pour les services qui offrent aux bénéficiaires identifiables des avantages directs. La seule exception à cela est lorsque la politique gouvernementale ou les objectifs prépondérants du programme seraient compromis. À l'article 7 de la *Loi sur les frais d'utilisation*, on exige de chaque ministre qu'il dépose annuellement au

parlement un rapport sur les frais d'utilisation en les tableaux financiers du présent rapport (voir le tableau 7 à la page 162).

Vous trouverez un résumé des trois frais d'utilisation de l'ARC en vertu de cette loi ainsi que de brèves descriptions du programme, du type de frais, de l'autorité d'imputer les frais et les mécanismes de consultation, d'analyse et de recours des clients qui sont actuellement établis pour chaque initiative dans les tableaux financiers du présent rapport (voir le



Etablissement de rapports à l'échelle du gouvernement

Pour répondre à l'engagement du gouvernement du Canada quant à la responsabilisation à l'égard du Parlement exprimé dans le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes*, le Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada exige que nous présentions un compte rendu de nos progrès et de nos réalisations certaines politiques de gestion et initiatives particulières de grande envergure à l'échelle du gouvernement. Les initiatives et les politiques présentées ci-dessous sont abordées tout au long du présent rapport annuel. Pour en savoir plus sur certaines de ces initiatives vous pouvez consulter les pages Web dont les liens sont énumérés à l'annexe D.

Gouvernement en direct

L'initiative du Gouvernement en direct est l'engagement du gouvernement du Canada visant à rendre le gouvernement plus accessible à tous les Canadiens, à améliorer le service en direct et à bâtir la confiance à l'égard des transactions effectuées en direct. Dans son rapport intitulé *Gouvernement en direct 2006*, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada affirme que l'ARC a « joué un rôle crucial quant à la prestation de services électroniques du gouvernement ».

Le rapport cite IMPQTNFT comme « exemple bien connu de simplification des interactions avec le gouvernement », soulignant le fait que « les personnes qui utilisent le service pour la première fois l'apprécient particulièrement car elles n'ont pas besoin de connaissances ni de compétences spéciales, et trouvent le service rapide ». Le rapport précise aussi que « Mon dossier » de l'ARC a été repris tel quel par « Mon dossier au gouvernement », qui permet aux Canadiens de « créer une liste personnalisée de services offerts dans le cadre de multiples programmes du gouvernement » et que le Numéro d'entreprise de l'ARC a été retenu par d'autres

Développement durable

En 2005-2006, l'ARC a continué de contribuer aux initiatives à l'échelle du gouvernement afin d'améliorer les services aux Canadiens. Dans son rapport intitulé *Leadership in Customer Service: Building the Trust*, le cabinet d'experts-conseils Accenture a noté que l'ARC participe à un projet pilote du système national d'acheminement des données qui fera progresser l'initiative de la Voie de communication protégée du gouvernement canadien, une infrastructure commune protégée visant à permettre l'intégration des services.

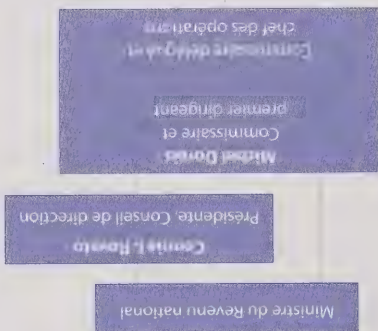
En 2005-2006, nous avons poursuivi la mise en oeuvre de notre troisième Stratégie de développement durable (SD) par l'intermédiaire des quatre objectifs suivants : l'excellence environnementale dans nos opérations, une prestation de services durables, la participation des employés et une gestion moderne du développement durable. Au cours de cette période, nous avons réalisé une note de rendement pondérée de 89 %. Il ne reste qu'un an à la mise en oeuvre de la SD actuelle, et nous sommes sur la bonne voie pour respecter nos engagements. Nous prévoyons déposer la quatrième SD devant la Chambre des communes en décembre 2006. Pour en savoir plus sur le développement durable, vous pouvez consulter les pages Web dont les liens sont énumérés à l'annexe D.

Politique sur les voyages d'affaires

La Politique sur les voyages du Secrétaire du Conseil du Trésor, en date du 1<sup>er</sup> octobre 2002, contient des dispositions relatives à des procédures efficaces et économiques en matière de voyages. Dans le tableau suivant, nous présentons les principales différences



# Structure organisationnelle



En date du 31 mars 2006



## Composition des comités et participation des directeurs

Le Conseil de direction est appuyé par quatre comités et un sous-comité qui effectuent un examen détaillé d'un grand nombre de points avant qu'ils ne soient présentés devant tout le Conseil.

Le tableau suivant présente les membres de chacun des comités en date du 31 mars 2006 ainsi que le taux de participation de chaque directeur :

Membres du Conseil	Conseil de direction (quatre réunions et cinq téléconf.)	Comité de la vérification (trois réunions et six téléconf.)	Comité des ressources (finances) (quatre réunions)	Comité des ressources humaines (quatre réunions)	Comité de régie d'entreprise (cinq réunions et deux téléconf.)	Sous-comité des nominations des (une réunion)
Camille Belliveau	8/9	4/4 <sup>2</sup>				
Esmail Bharwani	8/9	8/9	1/1 <sup>1</sup>	4/4		
Bernice Buckle	9/9	1/1 <sup>1</sup>				
Raymond Desrochers	7/9	7/9				
Michel Dorais	9/9	4/4	4/4	4/4	7/7	1/1
André Gingras	9/9	3/3 <sup>1</sup>			5/5 <sup>1</sup>	
Jim Hewitt	9/9	9/9 <sup>2</sup>			7/7	
Linda Ivany	8/9	4/4 <sup>3</sup>		4/4 <sup>3</sup>	7/7	
Howard Leeson	8/9				7/7	1/1
Jim MacPhee	9/9	9/9 <sup>3</sup>	1/1 <sup>1</sup>		7/7 <sup>2</sup>	
Rod Malcolm	9/9	4/4				
Jim Nininger	9/9		4/4	4/4		
Connie Roveto	9/9	9/9		4/4	7/7 <sup>3</sup>	1/1
Stephen Rudin	7/9			2/4		
Brock Smith	9/9			4/4 <sup>2</sup>	2/2 <sup>1</sup>	
<b>Moyenne de participation</b>	<b>94 %</b>	<b>94 %</b>	<b>100 %</b>	<b>93 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

1 Indique des directeurs qui ont été nommés à un comité en juin 2005 et qui, par conséquent, n'ont pas été membres du comité pendant tout l'exercice 2005-2006.  
 2 Indique un vice-président de comité.  
 3 Indique un président de comité.



Annexe A – Le Conseil de direction de l'ARC

Membres du Conseil

Le Conseil est formé de 15 membres, y compris la présidente, le commissaire et premier dirigeant, un directeur nommé par chacune des provinces, un directeur nommé par les territoires et deux directeurs nommés par le gouvernement fédéral. Les membres du Conseil offrent une perspective du secteur privé et une approche d'affaires à la gestion et, à ce titre, ils sont les champions d'un programme important de changement à l'ARC.

Le tableau suivant présente les membres du Conseil en date du 31 mars 2006.

**Connie I. Roveto, IAS, A**

Présidente, Conseil de direction  
Présidente

Cirently Management  
Toronto (Ontario)

**Camille Belliveau, FCCA, CFP**

Consultant financier principal (à son compte)  
Shediac (Nouveau-Brunswick)

**Esmail Bhartwani, LL.B., FCCA, FCCA**

Avocat-procureur  
Miller Thomson s.r.l.

Calgary (Alberta)

**L. Bernice Buckle**

Directrice d'entreprise  
Corner Brook (Terre-Neuve-et-Labrador)

**Raymond Desrochers, CA, CFE**

Associé  
BDO Dunwoody s.r.l., comptables agréés  
Winnipeg (Manitoba)

**André Gingras**

Fondateur et directeur  
André Gingras et Associés inc.  
Montréal (Québec)

**James J. Hewitt, FCMA**

Directeur d'entreprise  
Penitton (Colombie-Britannique)

**Linda Ivany, FCCA**

Directrice d'entreprise  
Halifax (Nouvelle-Écosse)

**Howard A. Ileson, Ph.D.**

Professeur de sciences politiques  
University of Regina  
Regina (Saskatchewan)

**James L. MacPhee, CA**

Associé  
Grant Thornton s.r.l., comptables agréés  
Montague (Île-du-Prince-Édouard)

**Rod Malcolm, CA**

Directeur d'entreprise  
Igloilut (Nunavut)

**James R. Nininger, Ph.D.**

Directeur d'entreprise  
Ottawa (Ontario)

**Stephen E. Rudin**

Conseiller en soins de santé  
Toronto (Ontario)

**Brock A. Smith**

Directeur d'entreprise  
Toronto (Ontario)

**Michel Dorais, IAS, A**

Commissaire et premier dirigeant  
Agence du revenu du Canada  
Ottawa (Ontario)







## Un partenariat efficace

dirigeants de l'Agence, à l'exception du chef de la vérification interne.

Depuis sa création en 1999, le Conseil de direction de l'ARC est devenu une pierre angulaire du système de gestion qui guide avec efficacité cette vaste

organisation des plus diverses.

Le Conseil collabore avec l'effectif de la direction de l'Agence afin de maximiser les avantages de l'autonomie conférée par la loi à l'ARC dans la gestion

de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés. Cette approche de partenariat est surtout importante au moment où se produisent des changements fondamentaux, comme

en ce qui concerne la prochaine période

quinquennale englobée dans la stratégie d'entreprise « Agence 2010 ».

Comme nous l'avons mentionné dans l'introduction de ce rapport, aucune autre entité fédérale ne touche la vie de tous les jours des Canadiens autant que l'ARC. Même si le Conseil de direction ne participe pas directement à l'exécution des programmes d'impôt et de prestations, la nature stratégique et le niveau élevé du travail du Conseil signifient que son influence se fait sentir dans l'ensemble des opérations internes ainsi que dans la prestation de services externes de l'ARC. En fin de compte, les avantages de notre organisation gérée de façon efficace sont ressentis par les clients desservis par l'ARC et par les contribuables et les bénéficiaires de prestations avec qui nous faisons affaire.

Les comités du Conseil effectuent un examen détaillé de nombreux points avant de les présenter devant tout le Conseil de direction. En 2005-2006, les comités ont été restructurés afin de mieux gérer les affaires de l'Agence. Chaque comité a élaboré sa propre charte et son propre plan de travail officiels (disponible dans notre site Web à [www.cra-arc.gc.ca/agency/board/menu-f.html](http://www.cra-arc.gc.ca/agency/board/menu-f.html)) afin de guider ses activités.

Dans le cadre de la restructuration, l'ancien comité des finances a été reconfiguré en deux nouveaux comités, soit le comité de la vérification et le comité des ressources.

Le mandat du comité des ressources comprend la supervision de la technologie de l'information, laquelle est reconnue comme priorité principale puisque l'Agence devra composer avec des systèmes anciens importants au cours des prochaines années.

Le mandat du comité de vérification comprend l'examen du cadre de comptabilité de l'ARC, les renseignements financiers et de rendement, les contrôles internes et la tolérance du risque; et l'observation des lois financières et environnementales. La charte du comité de vérification positionne l'Agence à l'avant-garde du programme du gouvernement du Canada visant à renforcer les contrôles de la responsabilité et de la vérification.

Conformément aux pratiques exemplaires en matière de régie, tous les membres du comité de la vérification connaissent le plan financier et sont tous indépendants de la gestion de l'Agence. Le comité a institué des séances à huis clos qui excluent les



## La stratégie d'entreprise de l'ARC

Lors d'une réunion du comité de régie d'entreprise, en mai 2005, les membres du Conseil et les gestionnaires de l'ARC ont réfléchi sur les cinq premières années de l'Agence, et ensemble, ils ont entrepris l'élaboration d'une nouvelle stratégie d'entreprise quinquennale qui a pris le nom « Agence 2010 : un plan directeur pour les cinq prochaines années ».

Les trois thèmes stratégiques indiqués dans l'Agence 2010 sont le renforcement des activités principales, l'évolution du modèle de régie et l'accroissement de nouvelles possibilités d'affaires.

## La gestion du risque

La gestion du risque est un élément clé de la durabilité d'une entreprise, et le comité de régie d'entreprise du Conseil a guidé l'élaboration d'une politique relative à la gestion intégrée des risques en 2005-2006. En mars 2006, le Conseil a approuvé une nouvelle politique relative à la gestion intégrée des risques de l'ARC, qui établissait officiellement le rôle de supervision fondamental du Conseil dans la gestion du risque à l'ARC.

Le Conseil poursuivra son rôle de supervision de la gestion du risque à mesure que des stratégies et des méthodes sont élaborées pour appuyer la mise en oeuvre de la nouvelle politique.

## La gestion des ressources humaines

Les commentaires et suggestions du Conseil en ce qui concerne la gestion des ressources humaines sont particulièrement importants en raison de la souplesse et de l'autonomie accordées à l'ARC par la loi dans ce domaine.

En 2005-2006, en raison des changements

démographiques prévus à l'ARC au cours des prochaines années, le Conseil a mis davantage l'accent sur la planification de la relève. Les membres du Conseil ont examiné un rapport détaillé sur les plans de relève des postes de gestion aux niveaux les

## La régie du Conseil

En 2005-2006, l'orientation du Conseil en matière de régie a mené à l'adoption d'un certain nombre de principes et de processus liés aux pratiques exemplaires.

Le Guide de régie d'entreprise du Conseil a été révisé, et un processus officiel a été adopté pour la rédaction des résolutions du Conseil. De plus, on a modifié les *Lignes directrices permanentes du Conseil de direction touchant les conflits d'intérêts* afin de tenir compte des révisions du mois d'octobre 2004 du *Code régissant la conduite des titulaires de charge publique en ce qui concerne les conflits d'intérêts et l'apprés-mandat du gouvernement du Canada*.

Le Conseil a élaboré un plan de travail triennal afin d'harmoniser la planification et les priorités du Conseil avec la perspective triennale du Plan d'entreprise de l'Agence.

plus élevés de l'Agence. De plus, le Conseil a passé en revue des stratégies visant à appuyer la planification de la relève, y compris des analyses démographiques, des profils des compétences du leadership, des programmes de formation et la désignation d'employés prometteurs.

Le Conseil a déterminé des critères de sélection pour les postes de commissaire et premier dirigeant et de commissaire délégué et chef des opérations. Pour la première fois, le Conseil a participé à l'évaluation du rendement du commissaire et premier dirigeant et il a également établi des objectifs de rendement mesurables pour 2006-2007. Ces activités du Conseil complétaient le processus d'évaluation du rendement du gouvernement fédéral pour les administrateurs généraux.

En 2005-2006, le Conseil a également supervisé deux initiatives principales en matière de ressources humaines : la réforme de la classification des postes et le nouveau système de prestation des services de rémunération qui est mis en oeuvre à l'ARC.



## Régie de l'Agence et Conseil de direction

Le Conseil peut conseiller le ministre, mais il n'a pas le pouvoir d'administrer la législation ou d'accéder aux renseignements confidentiels sur les contribuables. Des renseignements sur le Conseil et ses membres, ainsi que sur le taux de participation des administrateurs, sont présentés à l'annexe A.

### L'influence du Conseil sur l'ARC

Le Conseil de direction exerce une fonction d'examen et d'approbation efficace dans ses domaines de responsabilité. En 2005-2006, le Conseil a assuré la surveillance et a donné des directives sur des questions telles que la planification de la relève, les systèmes comptables et financiers, la gestion de l'infrastructure, la technologie de l'information et l'établissement de rapports sur le rendement.

En ce qui concerne les gestionnaires de l'ARC, la discipline nécessaire pour présenter les questions au Conseil a permis de renforcer la rigueur des examens internes. Les directives et l'orientation offertes par le Conseil ont, à leur tour, dirigé les gestionnaires vers l'adoption de stratégies plus efficaces.

Au cours des années à venir, deux nouveaux éléments importants en 2005-2006 détermineront les priorités du Conseil : une stratégie d'entreprise quinquennale pour l'ARC et une orientation accrue sur la régie du Conseil.

Une bonne partie des efforts du Conseil de direction a porté principalement sur quatre secteurs prioritaires, dont chacun est étudié de façon plus approfondie ci-dessous :

- la stratégie d'entreprise de l'ARC;
- la gestion du risque;
- la gestion des ressources humaines;
- la régie du Conseil.

En 1999, la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* a établi une structure de régie unique pour l'Agence du revenu du Canada (ARC). Cette structure englobe un rapport direct et prescrit par la loi, entre le ministre du Revenu national, le Conseil de direction et le commissaire, et elle confère à chacun des responsabilités et des rôles particuliers imposés par la loi.

En vertu de la *Loi sur l'ARC*, le ministre détient la responsabilité générale et il est entièrement responsable devant le Parlement de tous les aspects des opérations et de l'administration de l'Agence.

Le commissaire de l'ARC a deux responsabilités : il sert à la fois le ministre du Revenu national et le Conseil de direction. En tant que premier dirigeant, le commissaire est chargé de la gestion quotidienne de l'Agence. Le commissaire et premier dirigeant relève du ministre en ce qui concerne l'administration de la législation relative aux programmes et il doit rendre compte au Conseil de direction de l'administration des pouvoirs relatifs aux ressources humaines, financières et administratives confiées par la *Loi sur l'ARC*. Le commissaire et premier dirigeant se doit également de consulter les institutions fédérales, les provinces et les territoires pour qu'il l'Agence administre les programmes d'impôt et de prestations, et de leur fournir des renseignements.

Le Conseil de direction est chargé de superviser l'organisation et l'administration de l'Agence, la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés ainsi que de l'élaboration du Plan d'entreprise.

En vertu de la structure de régie particulière de l'ARC, le Conseil a adopté une bonne partie des fonctions de supervision et de contrôle détenues auparavant par le Conseil du Trésor du Canada, la Commission de la fonction publique et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.







## Conclusion du commissaire

J'ai le plaisir d'annoncer que, encore une fois, l'Agence du revenu du Canada (ARC) a démontré sa capacité à obtenir des résultats concrets et significatifs pour les Canadiens, en raison surtout du dévouement des employés de l'ARC et de notre engagement à tirer le meilleur parti de la souplesse que nous avons acquise en devenant une agence.

Notre mandat législatif prévoit une agence qui fournit des services aux autres ministères, ainsi qu'aux gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations. Nos réalisations de la dernière année ne font que confirmer l'efficacité de notre expertise opérationnelle de base, soit l'administration de

l'impôt, le recouvrement des recettes et le versement de prestations. D'ailleurs, notre stratégie organisationnelle quinquennale, connue sous le nom de « Agence 2010 : Un plan détaillé pour les cinq prochaines années » a pour assise notre souplesse législative et notre solide réputation en ce qui concerne l'obtention de résultats.

Cette dernière année, nous avons une fois de plus atteint nos deux objectifs stratégiques : les taux d'observation fiscale sont demeurés élevés au cours de l'exercice 2005-2006 et nous avons versé des prestations exactes et en temps opportun dans 99 % des cas. Nous reconnaissons qu'il y a davantage à faire dans plusieurs secteurs comme la réduction de l'impôt à payer, la signature de nouvelles ententes avec d'autres ministères et autres niveaux de gouvernement au Canada, et cela fait preuve d'un haut niveau de confiance relativement à notre administration de l'impôt de renommée mondiale.

En déposant ce rapport au Parlement, j'aimerais remercier sincèrement les gestionnaires, les représentants syndicaux et surtout les employés sur lesquels nous comptons pour atteindre nos objectifs présents et futurs.

Le commissaire et premier dirigeant,  
Agence du revenu du Canada



Michel Dorais, IAS-A









La gérance des ressources des contribuables demeurerait une priorité élevée en 2005-2006. Nous avons continué d'améliorer nos contrôles et nos systèmes administratifs d'entreprise. Au cours de cet exercice, la production des états financiers de nos activités administratives (page 131) a été améliorée par l'automatisation de processus de déclaration de fin d'exercice qui se faisaient auparavant à la main. Des systèmes de gestion des ressources ont été améliorés afin de permettre à l'ARC de présenter des rapports conformément à la nouvelle Architecture des données de programme. Cela améliore l'intégration des données financières et non financières pour le processus lié à la Structure de gestion, des ressources et des résultats. Grâce au perfectionnement de l'établissement des coûts des projets et à un examen de projets plus rigoureux ainsi qu'un processus de surveillance pour les principaux projets d'investissement stratégique, l'ARC a pu mieux gérer ses ressources.

La gérance signifie également l'assurance que l'argent des impôts et taxes est dépensé de façon efficace. En 2005-2006, nous avons effectué des vérifications internes et des évaluations de programmes afin de fournir des renseignements objectifs, des conseils et une assurance quant à la rigueur de nos activités. Nous avons rendu compte des résultats des vérifications et des évaluations devant le Comité de la vérification du Conseil de direction.



## Confiance et intégrité

Nous avons exécuté l'application IMPÔNET T1 sur une nouvelle plate-forme cette année, et ce, sans aucune interruption grave pendant la période de pointe de production des déclarations.

Nous avons réalisé des progrès importants dans la revitalisation de notre intranet, une vaste source de renseignements pour nos employés concernant tous les volets de leurs fonctions, en en faisant un outil plus rigoureux, unifié et efficace.

Nous reconnaissons que l'exécution efficace et efficiente des activités de programmes de l'ARC repose sur des services internes efficaces et efficaces. Les résultats de nos programmes fiscaux et de prestations sont le reflet de l'efficacité de nos systèmes informatiques, lesquels ont atteint ou dépassé les objectifs en matière de disponibilité afin que nos employés soient en mesure de fournir un service sans interruption aux Canadiens.

En 2005-2006, reconnaissant que la communication est l'élément catalyseur de notre structure horizontale, nous avons mis en oeuvre une nouvelle politique des communications internes qui met l'accent sur le rôle des gestionnaires dans la présentation des messages organisationnels aux employés. Pour orienter nos décisions opérationnelles, nous avons également mis en oeuvre une nouvelle Politique de gestion intégrée du risque, sous la direction de l'agent des risques en chef, un poste nouvellement créé, afin d'assurer une approche uniforme à l'échelle de l'ARC en matière de gestion efficace des risques.

- nous avons terminé les évaluations de la menace et du risque, et des examens de la sécurité technique pour divers systèmes, applications et plates-formes;
  - notre programme de sécurité du personnel de l'Agence – répondre à 13 500 demandes de contrôle de sécurité;
  - nous avons renforcé notre capacité en matière de gestion des crises par la création d'un site de remplacement pour notre centre de coordination pour les opérations d'urgence dans le cas où une situation d'urgence devrait paralyser le centre-ville d'Ottawa.
- Parmi les initiatives visant à assurer le maintien de la sécurité à l'ARC en 2005-2006, mentionnons celles-ci :

Idéale » en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels, répondant dans les délais prescrits par la loi dans 95,85 % et 95,5 % des fois, respectivement.

De plus, nous avons conservé la confiance et l'intégrité en protégeant les renseignements personnels des Canadiens. En 2005-2006, nous avons relevé le défi de protection des renseignements contre les menaces accidentelles ou délibérées contre nos systèmes, lesquelles menaces sont à la hausse. Nous avons également acquis des systèmes de défense contre les intrusions pour notre réseau électronique et des logiciels de chiffrement dans le but de protéger les données qui se trouvent dans nos ordinateurs. Nous avons également maintenu des normes élevées en matière de protection des renseignements, des installations et des systèmes au moyen d'examen de la conformité et de contrôle afin d'assurer un cadre stratégique suffisant et de mettre en oeuvre des stratégies visant la protection des renseignements personnels des contribuables. Nous avons lancé une stratégie de formation et de sensibilisation dans le domaine de la sécurité à l'intention de tous les employés.



Au moyen de notre projet de Reprise des activités du centre de données, nous avons mis en oeuvre des stratégies de reprise des activités pour l'ordinateur central, le réseau et les infrastructures de systèmes ouverts. Nous avons réalisé des progrès importants dans la mise sur pied de notre entrepôt de données, permettant une organisation, une intégration et une gestion des données améliorées.

Nous avons maintenu plus de 250 applications dans un environnement informatique réparti englobant plus de 500 emplacements partout au Canada et nos centres de données ont traité en moyenne 1,9 million d'opérations à l'heure. Nous avons fourni du soutien à quelque 56 000 employés (y compris ceux de l'ASFC), qui utilisent six ordinateurs centraux et environ 1 000 serveurs.

L'exécution réussie et durable de nos programmes dépend des quelque 44 000 personnes qui sont à l'emploi de l'ARC d'un océan à l'autre. En 2005-2006, les Services à l'entreprise nous ont permis d'engager des employés de façon plus efficace, de nous assurer qu'ils possédaient et continueraient de posséder les compétences requises et de leur fournir les outils et de la formation nécessaires liés à leurs postes.

Depuis la création de l'Agence, nous avons réduit le temps qu'il faut pour doter les postes. En 2005-2006, 73 % des processus de préqualification ont atteint ou dépassé les points de référence de 166 jours en matière de dotation, établis avant la création de l'Agence.

Nous continuons notre approche systématique à la gestion de l'apprentissage des employés, laquelle permet aux gestionnaires de déterminer les besoins en matière d'apprentissage, d'établir les priorités de la formation et de financer les activités d'apprentissage de façon stratégique en fonction de nos objectifs. Notre investissement en matière d'apprentissage représente environ 5 % des coûts salariaux.



## Services à l'entreprise (AP7)

Nous offrons des programmes fiscaux et de prestations de haute qualité. Notre activité de programme des Services à l'entreprise vient appuyer l'ARC dans les domaines de la gestion des ressources humaines, des finances et de l'administration, de la technologie de l'information, des affaires publiques, de la gestion de l'Agence, de la vérification de l'entreprise et de l'évaluation du programme ainsi que de la politique et des affaires gouvernementales. Il existe des liens parmi ces efforts et, en gérant nos services à l'entreprise d'une manière intégrée horizontalement dans l'ensemble de l'ARC, nous assurons que nos activités des programmes fiscaux et de prestations reçoivent la direction, l'infrastructure et les ressources nécessaires à la réussite de leur exécution.

L'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) effectuée par le Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada est un bon indicateur de notre rendement dans la gestion des fonctions qui forment notre activité de programme des Services à l'entreprise. Dans l'évaluation du CRG de 2005, on nous a félicités dans un certain nombre de secteurs et on a fait remarquer que nous avions réalisé des progrès dans des domaines soulevés au cours de l'évaluation de l'année précédente. Bien que les résultats du CRG soient, en général, positifs, trois secteurs principaux méritent que l'on s'y arrête. Le SCT et l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada ne nous évaluent pas dans les secteurs où notre Conseil de direction assume les responsabilités de surveillance confiées par la loi.

## Priorités stratégiques

Tel qu'indiqué à la page 15, nos quatre priorités pour la période de planification – l'intégrité fiscale, le service aux Canadiens, la durabilité des opérations, la confiance et l'intégrité – ont guidé notre planification et notre rendement dans l'ensemble de l'ARC en 2005-2006. Même si ces priorités ont été entreprises dans une certaine mesure dans le cadre de toutes nos activités de programme, les efforts de nos Services à l'entreprise mettaient l'accent sur les deux activités qui sont les plus pertinentes quant aux services internes, soit la durabilité des opérations, et la confiance et l'intégrité.

## Durabilité des opérations

Afin de nous assurer de conserver notre capacité à exécuter les programmes fiscaux et de prestations au niveau de service auquel s'attendent les contribuables et les bénéficiaires de prestations, nous avons fait progresser notre système de gestion sur de nombreux fronts.

- Nous continuons à mettre l'accent sur l'examen et la réaffectation des ressources, ce qui comportait divers examens des dépenses pour des initiatives

- Voici les éléments du CRG qui résument les attentes du SCT à l'égard de la gestion dans la fonction publique :
- Régie et orientation stratégique
  - Valeurs de la fonction publique
  - Politiques et programmes
  - Personnes
  - Service axé sur les citoyens
  - Gestion du risque
  - Gérance
  - Responsabilisation
  - Apprentissage, innovation et gestion du changement
  - Résultats et rendement

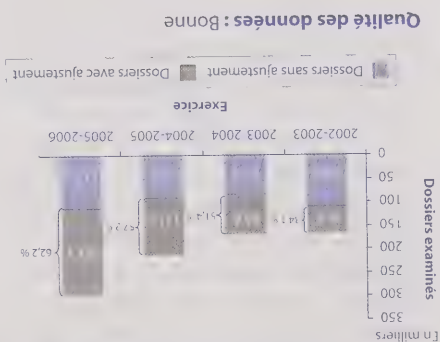


## Prendre des mesures à l'égard des cas

### d'observation – Examens et redressements –

Notre programme de validation et contrôles vise les comptes identifiés comme représentant un niveau de risque élevé de trop payés ou de sous payés possibles et montre que nous avons une présence d'exécution crédible auprès des bénéficiaires. Nous avons examiné plus de 294 200 comptes de prestations au cours de 2005-2006, en mettant un accent particulier sur le programme de PFCF, pour lequel nous avons examiné 5,42 % des comptes, soit un peu plus que notre objectif de 5 %. Par conséquent, nous avons redressé 183 100 comptes, ce qui représente 62,2 % des comptes retenus pour examen (figure 44), dépassant ainsi notre objectif de 50 %. Cela laisse entendre que nos critères de sélection des comptes aux fins d'examen sont efficaces, étant donné le fort pourcentage des comptes ayant déjà été déterminés par notre échantillonnage aléatoire comme ayant des renseignements complets et exacts sur les paiements et les comptes.

**Figure 44** Nombre de cas examinés – Nombre et pourcentage des redressements



### Incidence monétaire des programmes de validation

**Qualité des données : Bonne**

validation – Pour la première fois, nous pouvons fournir la valeur monétaire totale des redressements que nous traitons, comprenant à la fois les cas où nous devons récupérer des prestations et ceux où nous n'avons pas versé des montants de prestation suffisants. Le montant total des trop payés à récupérer s'élevait à plus de 184 millions de dollars. Lorsque les bénéficiaires sont payés en trop, les montants sont récupérés des paiements futurs ou d'autres remboursements et crédits auxquels ils auraient droit et ils sont appliqués au solde en souffrance. Au besoin, nous prenons des mesures de recouvrement. En même temps, les redressements en faveur des bénéficiaires des prestations s'élevaient à presque 72 millions de dollars. Nous utiliserons les renseignements sur l'incidence monétaire acquis grâce à cette nouvelle capacité pour aider à orienter les prochains efforts de validation.



**Repérer les cas d'inobservation – admissibilité appropriée** – Comme il en a été question dans le chapitre Atteindre les résultats stratégiques des Programmes de prestations (figure 8), nous estimons que 95,1 % des comptes de PFCF pour 2003-2004 (l'année de prestations de notre plus récente étude d'échantillons aléatoires) comportaient des renseignements complets et exacts sur les paiements et les comptes, soit un pourcentage un peu plus élevé que notre objectif de 95 %.

✓ **Résultat escompté** – Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

Dans les Rapports annuels du commissaire à chaque province et territoire, nous rendons compte à nos clients des travaux que nous effectuons pour leur compte.

En 2005-2006, nous avons traité plus de 11,4 millions d'opérations de vérification du revenu au moyen du FTP. Il s'agit d'une hausse de 60 % par rapport aux 7,1 millions d'opérations traitées au cours de l'exercice dernier, alors que les vérifications par des méthodes autres que le FTP sont passées de 1 170 000 à 370 000. Il y a maintenant 17 programmes provinciaux qui font appel à notre service FTP. Nous mettons à l'essai sept autres programmes, et nous négocions avec six provinces afin d'y inscrire 19 programmes supplémentaires.

Les Rapports annuels du commissaire à chaque province et territoire, nous rendons compte à nos clients des travaux que nous effectuons pour leur compte.

✓ **Résultat escompté** – Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

limités sur les contribuables, avec leur consentement, en utilisant un échange de données électroniques bilatéral protégé en ligne, ce qui réduit le besoin, pour les bureaux de l'ARC, de divulguer des renseignements au comptoir.

**Nouveaux partenaires provinciaux du programme de la vérification du revenu par FTP, 2005-2006**

- Service Nova Scotia (programme Keep the Heat)
- Saskatchewan Learning (programme d'aide financière aux étudiants)
- Ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario (programme d'aide financière aux étudiants)
- Ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario (Programme de médicaments Trillium)

Nous avons également éliminé progressivement le programme de remboursement aux contribuables de la Nouvelle-Écosse avant la date limite d'avril 2006. Imposée par la loi provinciale.

**Partenariats élargis – Services offerts pour le compte d'autres clients** – En 2005-2006, nous avons élargi les services que nous offrons en mettant en oeuvre quatre nouveaux échanges de données relatives à la vérification du revenu avec les provinces au moyen du protocole de transfert de fichiers (FTP). Le FTP permet à l'ARC de publier des renseignements

**Partenariats élargis – Programmes administrés pour le compte d'autres clients** – En plus de tous les programmes de prestations permanents que nous administrons, nous avons exécuté, en 2005-2006, deux nouveaux programmes de paiement unique :

- le programme de Remise sur les ressources de l'Alberta, en janvier 2006; nous avons envoyé 1,26 milliard de dollars à plus de 2,3 millions de résidents provinciaux (il s'agit du cinquième programme de paiement unique exécuté pour une province depuis l'an 2000, et le deuxième exécuté pour le compte de l'Alberta, suivant le programme de remboursement de la taxe sur l'énergie de l'Alberta, exécuté en 2000-2001);
- le programme de Prestation pour les coûts de l'énergie du gouvernement du Canada, en janvier 2006, nous avons émis 357,7 millions de dollars à plus de 1,4 million de bénéficiaires admissibles.

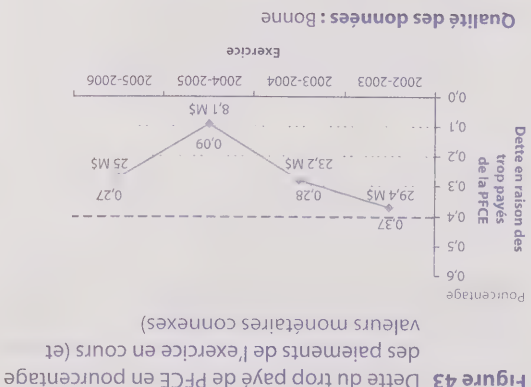




Figure 41 Délais de traitement

Délais de traitement	Objectif	2003	2004	2005	2006
Paiements	99 %	99,9 %	99,8 %	99,9 %	99,9 %
Demandes et choix	98 %	97,9 %	99,1 %	99,3 %	99,4 %
Mise à jour des comptes	98 %	97 %	98 %	98,9 %	97,2 %

**Traitement exact** – Des études sur les contrôles indiquent que nous avons atteint nos objectifs en émettant avec exactitude plus de 99,5 % des paiements de prestations et des avis pendant le traitement des demandes<sup>25</sup> et presque 99,7 % pendant le traitement des redressements de la mise à jour des comptes (figure 42)<sup>26</sup>. Ces résultats confirment la précision de nos systèmes et du traitement des demandes de renseignements propres à un compte de la part de notre personnel et aussi la mise en oeuvre fructueuse des modifications législatives de juillet 2005 quant aux montants des prestations et des seuils de revenus pour chacun des programmes de paiements fédéraux et pour sept des programmes permanents que nous administrons pour le compte des provinces et des territoires.

Figure 42 Exactitude du traitement

Exactitude du traitement	Objectif	2003	2004	2005	2006
Demandes et choix	98 %	99,2 %	99,9 %	99,8 %	99,5 %
Mise à jour des comptes	98 %	99,4 %	98,1 %	99,5 %	99,7 %

## Satisfaction à l'égard du traitement des demandes

Chaque année, nous effectuons un sondage auprès des personnes qui font une demande de PFCF pour la première fois afin de déterminer leur taux de satisfaction à l'égard des différents aspects du processus de la demande. Le sondage de cette année<sup>27</sup> indique des niveaux de satisfaction qui ressemblent beaucoup aux exercices antérieurs :

- 95 % des répondants étaient d'accord avec le fait que les directives de la demande étaient faciles à comprendre;
  - 94 % étaient satisfaits des renseignements obtenus;
  - 77 % étaient satisfaits des délais de traitement de la demande;
  - 93 % étaient satisfaits du service qui leur a été offert.
- Dans chacun des cas, ces résultats ont dépassé nos objectifs.

## Exactitude – contrôle des trop payés – Les

lorsque l'examen de validation entraîne un redressement de débit. Les trop payés nets de PFCF s'élevaient à 25 millions de dollars en 2005-2006, représentant 0,27 % des quelque 9,2 milliards de dollars émis (figure 43). Ce résultat est conforme aux trop payés de 0,27 % obtenus depuis la création du programme en 1993. Les trop payés nets se trouvent également de beaucoup inférieurs au nouveau plafond de 0,4 % que l'on a établi en 2005-2006 afin de montrer un contrôle approprié des paiements.

24. Étude interne d'assurance de la qualité de l'ARC, Types d'activité 307/308 Délais de traitement, Rapport final, avril 2005.
25. Étude interne d'assurance de la qualité de l'ARC, Types d'activité 395/397 (Exactitude), Rapport final, janvier 2006.
26. Étude interne d'assurance de la qualité de l'ARC, Types d'activité 307/308 (Exactitude), Rapport final, septembre 2005.

27. Sondage auprès des nouveaux demandeurs de la PFCF, septembre 2005. Nous évitons d'attribuer une trop grande importance aux résultats étant donné le faible taux de réponse (15 %).



22. En comptant les 610 millions de dollars en versements au programme du Crédit d'impôt pour personnes handicapées qui sont exécutés au moyen du processus de cotisation T1 plutôt qu'en paiements directs en comptant le montant total des prestations et des crédits émis est de presque 15,3 milliards de dollars.

23. Études internes d'assurance de la qualité de l'ARC, Contrôles des délais de traitement des demandes de PFCF, Rapports finaux pour mai 2005, août 2005, novembre 2005 et février 2006.

(figure 41).

jour des comptes entraînant l'émission d'un avis<sup>24</sup> normes de service pour les redressements de la mise à choix<sup>23</sup> et que nous avons en grande partie atteint nos temps opportuns, des demandes de prestations et des atteints nos normes de service pour le traitement, en sur les contrôles indiquent que nous avons aussi que nous avons exécutés en 2005-2006. Nos études ainsi que de deux programmes de paiement unique TVH, divers programmes provinciaux et territoriaux), administrations (comme la PFCF, le crédit pour la TPS/ revenus en vertu des programmes que nous de 11 millions de bénéficiaires à faible et moyen s'élevant à presque 14,7<sup>22</sup> milliards de dollars à plus paiements à temps. On a envoyé des paiements norme élevée en envoyant plus de 99,9 % des été question à la page 34, nous avons maintenu une

**✓ Résultat escompté – La détermination de l'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exactes.**

Note : L'objectif interne de rendement pour l'accessibilité des demandeurs de la PFCF a été modifié de 80-85 % à 80 % au deuxième trimestre de 2005-2006

Qualité des données : Bonne

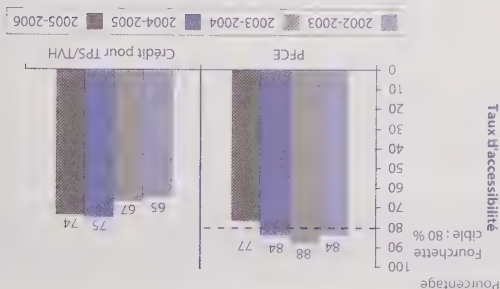


Figure 40 Téléphone – Accessibilité des demandeurs

**Service téléphonique accessible – L'accessibilité** des demandeurs mesure le pourcentage de demandeurs qui joignent notre service téléphonique. Nous avons en grande partie atteint notre objectif de rendement interne de 80 % pour la PFCF, en atteignant 77 % d'accessibilité des demandeurs (figure 40). Au cours de notre premier exercice complet avec le réseau national du crédit pour TPS/TVH, 74 % des demandeurs ont joint nos lignes téléphoniques; nous revoyons les objectifs de service.

En 2006-2007, nous prévoyons mettre en application une norme de service pour la PFCF. Nous visons l'établissement d'un nouvel objectif pour les appels concernant le crédit pour la TPS/TVH étant donné l'expérience acquise au cours de notre premier exercice complet avec le réseau national, lancé en 2004.

Qualité des données : Bonne

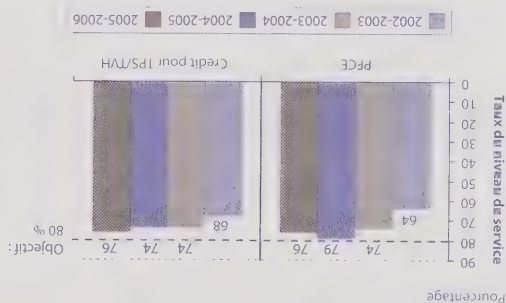


Figure 39 Téléphone – Niveau de service

interne de 80 % (figure 39). atteint en grande partie notre objectif de rendement de deux minutes autant pour les lignes téléphoniques de la PFCF que celles du crédit pour TPS/TVH, ce qui nous avons répondu à 76 % des appels dans un délai



Évaluation du Qualité des données	Atteint rendement	Résultat escompté – Les cas d'observation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard	
		2005-2006	2004-2005
Bonne	Bonne	En grande	partie atteint
Bonne	Bonne		

Nos indicateurs

Objectif	95 %	5 %	50 %	S.O.	✓
Pourcentage des bénéficiaires de la PFCE qui reçoivent les versements appropriés en vertu de l'échantillon aléatoire (échantillon de mesure des prestations).		Pourcentage des comptes de la PFCE examinés.	Pourcentage des examens ciblés de la PFCE qui ont donné lieu à un rajustement.	Valeur monétaire des rajustements à une validation qui ont entraîné une récupération de prestations.	✓
				Valeur monétaire des rajustements à une validation qui ont avantagé le bénéficiaire.	✓

✓ Atteint	✓ En grande partie atteint	✗ Non atteint
En 2004-2005, ces indicateurs, en plus des indicateurs de nos deux premiers résultats escomptés, ont été déclarés ensemble en un seul résultat escompté appelé « Les clients reçoivent un service rapide, accessible, fiable et équitable qui répond à leurs besoins ». On estimait que l'évaluation du rendement avait été « atteinte ».		
Les questions du Sondage annuel de l'ARC ont été grandement révisées en 2005; par conséquent, aucun résultat n'est disponible pour cet indicateur.		
3 Comme on en a rendu compte au dernier exercice, la prochaine étude de la participation à la PFCE sera effectuée après le Recensement de 2006; par conséquent, aucun résultat n'est disponible pour cet indicateur.		

Exposé sur le rendement

L'activité des Programmes de prestations compte les trois résultats escomptés suivants :

- les bénéficiaires de prestations reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles;
- la détermination de l'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exactes;
- les cas d'observation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

Nous croyons que notre activité des Programmes de prestations a contribué à la réalisation du résultat stratégique des Programmes de prestations, c'est-à-dire que les familles et les particuliers admissibles reçoivent, en temps opportun, le montant exact des prestations, contribuant ainsi à l'intégrité du système de sécurité du revenu du Canada au moyen de ce qui suit :

- maintenir un service téléphonique pour les bénéficiaires de prestations qui a en grande partie

Service téléphonique rapide – Le niveau de service mesure le pourcentage des appels auxquels les agents ont répondu<sup>21</sup> dans un délai de deux minutes suivant la mise en attente. Malgré les volumes plus élevés,

✓ Résultat escompté – Les bénéficiaires des prestations reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles.

- faire en sorte que les montants exacts soient versés aux bénéficiaires des prestations qui y ont droit grâce aux résultats de notre programme de validation et contrôles.
- ✓ Résultat escompté – Les bénéficiaires des prestations reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles.

21. Les appels auxquels nous avons répondu sont les appels traités par un agent de même que ceux des demandeurs qui abandonnent leur appel dans les deux minutes suivant leur mise en attente. Dans le cas des appels abandonnés, nous supposons que les bénéficiaires ont reçu les renseignements dont ils avaient besoin grâce aux messages enregistrés continuellement mis à jour qu'ils entendent lorsqu'ils sont en attente.



## Fiche de rendement

## • Affectation des dépenses des Services à

## l'entreprise

- une somme de 49,2 millions de dollars a été affectée à cette activité de programme (335 ETP).

**Note :** Les 527,3 millions de dollars restants sont allés aux paiements de transfert directs en vertu des programmes statutaires :

- 169,6 millions de dollars en vertu du programme des Allocations spéciales pour enfants;
- 357,7 millions de dollars en vertu du programme de prestations pour les coûts de l'énergie à plus de 1,4 million de bénéficiaires.

Résultat escompté – Les bénéficiaires de prestations reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles		2005-2006	2004-2005
Évaluation du rendement		En grande partie atteint	Bonne
Nos indicateurs			
Objectif			
80 %	Pourcentage des demandeurs de la PFCE qui joignent notre service téléphonique en attente		
80 %	Pourcentage des demandeurs de la PFCE auxquels on a répondu dans un délai de deux minutes après leur mise en attente		
80 %	Pourcentage des demandeurs du crédit pour la TPS/TVH auxquels on a répondu dans un délai de deux minutes après leur mise en attente		
Résultat escompté – La détermination de l'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts		2005-2006	2004-2005
Évaluation du rendement		Atteint	Bonne
Nos indicateurs			
Objectif			

✓	99 %	Pourcentage des paiements de prestations qui sont émis à temps
✓	98 %	Pourcentage des demandes de prestations de choix et des redressements de la mise à jour des comptes qui sont traités à temps
✓	98 %	Pourcentage des demandes de prestations de choix et des redressements de la mise à jour des comptes qui sont traités avec exactitude
S.O.	S.O.	Tendance des taux de satisfaction des bénéficiaires de prestations qui sont au même niveau ou plus élevés que ceux du sondage de référence de 2000 <sup>2</sup>
Le niveau de satisfaction des prestataires pour les produits et services, selon le sondage auprès des personnes qui font une première demande de PFCE :		
✓	90 %	• pourcentage qui estiment que les directives concernant la demande sont faciles à comprendre;
✓	90 %	• pourcentage qui sont satisfaits des renseignements obtenus au cours du processus de la demande;
✓	75 %	• pourcentage qui sont satisfaits du délai de traitement de la demande;
✓	90 %	• pourcentage qui sont satisfaits du service reçu au cours du processus de la demande.
S.O.	95 %	Pourcentage relatif au maintien du taux de participation à la PFCE <sup>3</sup>
✓	0,4 %	Contrôle de la dette de trop payé de la PFCE – pourcentage des paiements émis
✓	S.O.	Maintien du nombre de programmes et de services administrés pour le compte des provinces, des territoires et d'autres ministères, et accroître si possible

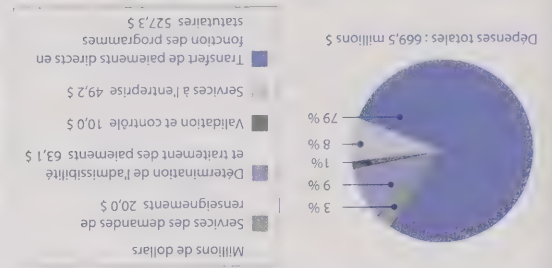


## Programmes de prestations (AP6)

Dans le cadre de l'activité des Programmes de prestations, nous administrons la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCÉ), le Crédit pour la taxe sur les produits et services et la taxe de vente harmonisée (TPS, TVH), les Prestations spéciales pour enfant et le crédit d'impôt pour personnes handicapées, ainsi que 17 programmes de crédit et de prestations permanents pour enfants pour le compte des provinces et des territoires, et les programmes de paiement unique. Nous fournissons également les renseignements autorisés par la loi aux clients fédéraux, provinciaux et territoriaux à l'appui de l'exécution de leurs programmes de prestations fondées sur le revenu.

En 2005-2006, les dépenses de cette activité de programme s'élevaient à 669,5 millions de dollars (1 677 ETP) ou 18,1 % des dépenses globales de l'ARC<sup>20</sup>. De ce nombre, 620,3 millions de dollars ont été consacrés aux dépenses nettes de programme et 49,2 millions de dollars ont été alloués à cette activité de programme pour les Services à l'entreprise.

Figure 38 Dépenses en ressources



Qualité des données : Bonne

- **Services de renseignements** – élaborer et exécuter des programmes nationaux liés à la livraison d'information, d'outils et d'aide aux prestataires ;
- dépenses de 20 millions de dollars (370 ETP) ;
- 20. Il est possible que les chiffres des dépenses et des ETP pour les sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

- plus de 9,1 millions de demandes de renseignements téléphoniques ;
- plus de 2,4 millions de visites dans le site Web des Prestations pour enfants et familles ;
- plus de 3,3 millions de visites dans les pages des Prestations du portail Mon dossier.

### • Détermination de l'admissibilité et traitement des paiements – fournit aux Canadiens les outils et les renseignements exacts afin qu'ils puissent nous donner les renseignements nécessaires pour les inscrire aux programmes de prestations

appropriés et nous assurer qu'ils reçoivent des versements de prestations exacts et en temps opportun :

- dépenses de 63,1 millions de dollars (855 ETP) ;
- émission de plus de 75 millions de versements de prestations ;
- distribution de 9,2 milliards de dollars à 3,25 millions de bénéficiaires de la PFCÉ,

y compris plus de 3,3 milliards de dollars en suppléments de la prestation nationale pour enfants et plus de 55 millions de dollars en Prestations pour enfants handicapés ;

- distribution de 3,4 milliards de dollars à plus de 9,5 millions de bénéficiaires du crédit pour la TPS/TVH et traitement de plus de 1 780 000 nouvelles déterminations de comptes de crédit de TPS/TVH en cours d'exercice ;

distribution de plus de 264 millions de dollars en versements en vertu des programmes provinciaux et territoriaux permanents à quelque 770 000 bénéficiaires et 1,26 milliard de dollars en paiements uniques à plus de 2,3 millions d'Albertain en vertu du

programme Remise sur les ressources de 2005 ; administration de plus de 610 millions de dollars en crédits d'impôt pour personnes handicapées à quelque 480 000 particuliers.

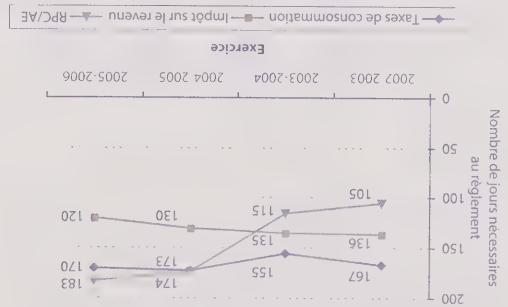
### • Validation et contrôles – mène des activités d'examen afin de s'assurer que seuls les bénéficiaires admissibles reçoivent les prestations et les crédits, et que les montants qu'ils reçoivent sont exacts conformément à la loi ;

- dépenses de 10 millions de dollars (116 ETP).



**Cas réglés par rapport aux arrivages** – Puisque les contribuables disposent d'un droit accordé par la loi à un recours, nous n'avons aucun contrôle sur le nombre de différends que nous recevons. En 2005-2006, nos arrivages de différends ont de nouveau dépassé les cas réglés, ce qui a eu une incidence directe sur le niveau de nos inventaires. Il faut cependant remarquer que l'écart entre les arrivages et les règlements s'est réduit de façon constante au cours des cinq derniers exercices.

#### Qualité des données : Bonne



**Figure 37** Temps moyen de règlement des différends

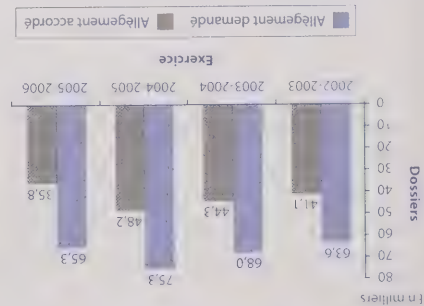
ces stratégies afin de déterminer leur faisabilité. En outre, nous avons mis sur pied un projet pilote visant à améliorer les procédures actuelles utilisées pour traiter les dossiers du RPC et de l'AF, le but ultime étant une mise en oeuvre nationale.

**Programme des divulgations volontaires** – Tel qu'exposé à la page 19, notre approche à l'administration de l'impôt est de convaincre les contribuables d'observer leurs obligations fiscales sans intervention de notre part. Puisque l'observation complète n'est pas réaliste, notre Programme des divulgations volontaires (PDV) incite les contribuables qui ont fait défaut de respecter leurs obligations fiscales à corriger les erreurs ou les omissions passées et à déclarer, sans pénalité, leur impôt à payer. Nous reconnaissons le besoin d'assurer un traitement rapide des dossiers du PDV afin de maintenir nos inventaires à un niveau raisonnable et de fournir aux contribuables une évaluation rapide des renseignements soumis. Les objectifs sont actuellement en voie d'élaboration et seront éventuellement disponibles à des fins de mesure du rendement.

Par ailleurs, ce programme a montré une croissance continue en 2005-2006. On a connu une hausse du nombre de cas du PDV réglés au cours du présent exercice : 7 314 cas, par rapport à 6 632 l'exercice antérieur. On estime qu'environ 331 millions de dollars ont été générés par des cotisations connexes, dont les dossiers d'impôt sur le revenu représentent 121 millions de dollars. Malgré une augmentation notable du nombre de dossiers reçus de contribuables, nous avons réussi à maintenir l'inventaire à un niveau relativement stable.



**Figure 35** Demandes et allègement selon les dispositions d'équité



En 2005-2006, on a accordé un allègement complet ou partiel dans 55 % des cas de demandes d'équité relatives aux intérêts et pénalités. La valeur des intérêts et des pénalités annués ou renoncés à la suite des demandes des contribuables s'élevait à environ 161 millions de dollars en 2005-2006. La valeur des renoncations automatiques aux pénalités et aux intérêts en vertu des dispositions en matière d'équité se chiffrait à plus de 465 millions de dollars en 2005-2006. En résumé, l'ARC a annulé plus de 626 millions de dollars ou y a renoncé, et ce, pour plus de 631 000 contribuables.<sup>19</sup>

### Examen rapide

La rapidité constitue un élément important du processus des Appels; cependant, le besoin d'assurer une prise de décision de qualité est tout aussi essentiel et ne doit pas être compromis dans un souci de rapidité. D'ailleurs, nous revoyons constamment nos objectifs quant à la rapidité de règlement des cas afin de nous assurer d'un juste équilibre entre la rapidité et la qualité.

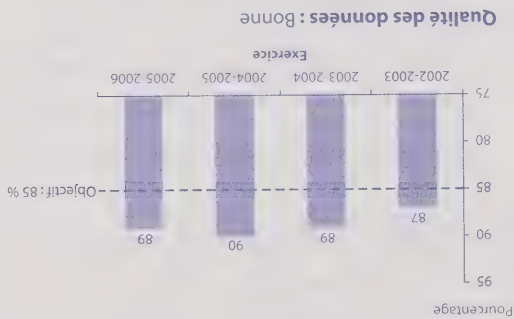
**Norme de service** – Notre première mesure commence au moment où le contribuable produit un avis de contestation à l'égard d'une cotisation d'une

19. On a redressé les chiffres des renoncations automatiques déclarées à l'origine pour 2004-2005 en fonction de notre examen de toutes les mesures de tolérance. Le résultat de cet examen a indiqué qu'il y avait une réduction de 286 299 clients de la renonciation automatique, ce qui représente une réduction connexe de plus de 506 millions de dollars.

détermination ou d'une décision. Nous avons établi une norme de service afin d'assurer que 85 % des contribuables qui déposent une contestation reçoivent un rapport de situation dans un délai de 30 jours

suitant le dépôt de leur contestation. En 2005-2006, nous avons atteint un taux de 89 % dans l'ensemble des trois secteurs de programme. Nous avons d'ailleurs atteint invariablement cette norme au cours des cinq derniers exercices (figure 36).

**Figure 36** Norme de service – Contact avec le client



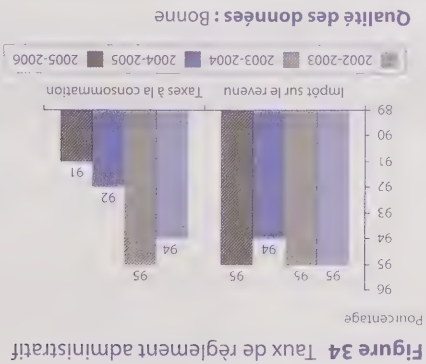
**Règlement des cas** – En 2005-2006, nous avons réussi à réduire le délai de traitement moyen de nos dossiers traitables d'impôt sur le revenu de 130 à 120 jours (figure 37). Ce résultat est particulièrement important étant donné que les dossiers de l'impôt sur le revenu constituent la majeure partie de notre travail, représentant environ 83 % de notre production pour l'exercice. En 2005-2006, le traitement des dossiers de taxes à la consommation a accusé de légers gains, ce qui constitue une amélioration d'environ 2 % par rapport aux résultats de 2004-2005.

Dans le cas des dossiers du RPC et de l'AF, notre temps de traitement moyen est passé de 174 jours en 2004-2005 à 183 jours en 2005-2006. Bien que nous ayons pris des mesures afin de réduire le temps de traitement moyen pour les dossiers, nous n'avons pu atteindre notre objectif cette année en raison d'une hausse des dossiers qui nécessitent plus de temps. Nous avons mené un examen approfondi de nos processus et avons cerné des stratégies possibles qui devraient améliorer le temps de traitement et la gestion de l'inventaire; nous étudions présentement



**Dispositions en matière d'équité** – Les lois en matière d'équité contiennent des dispositions qui nous donnent une souplesse dans l'exercice de la discrétion par rapport à des circonstances atténuantes (figure 35). Nous avons maintenu notre engagement obligatoire à l'égard de la surveillance des activités liées à l'équité au cours du présent exercice, en faisant appel à tous les secteurs de programme responsables d'accorder des allègements d'intérêts et de pénalités en vertu des dispositions en matière d'équité. Ces activités de surveillance visent l'amélioration de l'administration et de l'uniformité dans l'application des dispositions en matière d'équité. Notre rapport pour le présent exercice a conclu que, dans la majorité des cas, les politiques et les procédures actuelles en matière d'équité sont appliquées de façon uniforme à toutes les demandes d'équité. Toutefois, nous avons identifié certains secteurs à améliorer. Un cadre de surveillance, en voie d'élaboration, s'assurera de l'assurance de la qualité et de l'amélioration continue dans l'administration des dispositions en matière d'équité. Ce cadre aidera tous les secteurs de l'ARC à mener un examen des fichiers d'équité de façon uniforme au moyen d'outils normalisés. L'élaboration d'un plan méthodologique de surveillance nous permettra de voir à ce que les observations et les rapports soient uniformes au service de l'ARC.

Note : Les objectifs 2005-2006 : 95 % pour l'impôt sur le revenu et 90 % pour les taxes à la consommation



☒ **Résultat escompté** – Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées.

**Examen impartial**

**Assurance de la qualité** – Notre Programme d'assurance de la qualité utilise des techniques d'échantillonnage pour mesurer l'uniformité et la transparence des activités des Appels en fonction de références établies.

L'examen de 2005-2006 a permis de conclure que l'uniformité et la transparence se sont améliorées, telles qu'elles sont appliquées, dans les trois secteurs de programme par rapport à l'exercice précédent. Nous avons dépassé notre objectif de 94 % pour l'uniformité, atteignant des résultats entre 98 % et 99,6 %. Notre examen de la transparence a montré des résultats améliorés, particulièrement dans les deux secteurs cernés lors de l'examen de l'exercice précédent. Toutefois, les résultats atteints n'ont pas répondu à nos points de référence, qui s'établissaient à 100 %.

**Différends réglés par voie administrative** – En 2005-2006, nous avons réglé une vaste majorité des cas portés en appels par voie administrative relatifs à l'impôt sur le revenu et aux taxes à la consommation, sans avoir recours aux tribunaux (figure 34). Dans le cadre du RPC et de l'AE, le taux de règlement par voie administrative s'est amélioré, passant à 77 %. L'écart entre les taux de règlement du RPC et de l'AE et ceux de l'impôt sur le revenu et des taxes à la consommation fait partie intégrante des différences législatives qui existent entre ces programmes.



- **Affectation des dépenses des Services à l'entrepris**
  - 29,5 millions de dollars alloués à l'activité de programme (352 ETP).

Fiche de rendement

Résultat escompté – Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées		
Nos indicateurs		
Objectif	Examen impartial	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers
✓	✓	Divers

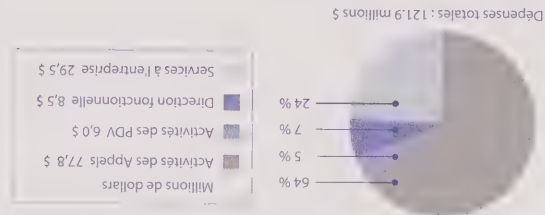


## Appels (AP5)

L'activité de programme des Appels de l'ARC est l'un des plus importants services de règlement des différends du gouvernement du Canada. Elle offre aux contribuables un processus juste et efficace de règlement des différends qui respecte le droit fondamental à un recours. Les contribuables peuvent contester les décisions relatives à leurs cotisations de l'impôt sur le revenu, les cotisations et les déterminations des taxes à la consommation ainsi que des décisions relatives au RPC et à l'AE. Notre activité de programme des Appels est aussi chargée de deux activités supplémentaires; elle dirige l'Initiative en matière d'équité de l'ARC et administre le Programme des divulgations volontaires (PDV). Nous effectuons nos activités des Appels dans les centres fiscaux et dans les bureaux des services fiscaux à travers le Canada. Une vaste majorité des cas d'appels sont réglés par voie administrative, mais tant l'ARC que les contribuables peuvent se fier aux tribunaux comme arbitres ultimes des différends qui ne peuvent être réglés au moyen du processus de recours initial.

En 2005-2006, les dépenses du secteur d'activité des Appels représentaient 121,9 millions de dollars (1 528 ETP), ou 3,3% des dépenses globales de l'Agence<sup>18</sup>. De ce montant, 92,3 millions de dollars ont été alloués aux dépenses nettes de programme et 29,5 millions de dollars, à cette activité de programme pour les Services à l'entreprise.

Figure 33 Dépenses des ressources



Qualité des données : Bonne

18. Il est possible que les chiffres des dépenses et des ETP pour les sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

- **Appels** – le programme des Appels est chargé de régler les différends issus de décisions prises en vertu des lois administrées par l'ARC en effectuant des examens justes et impartiaux des décisions en matière d'impôt sur le revenu, de taxes à la consommation et de décisions du RPC et de l'AE : dépenses de 77,8 millions de dollars (998 ETP); nous avons reçu 66 158 nouvelles contestations et en avons réglé 65 042; le total des impôts faisant l'objet d'une contestation dans les dossiers traitables s'élevait à 1,8 milliards de dollars; le total des impôts faisant l'objet d'une contestation dans les dossiers non traitables s'élevait à 7,7 milliards de dollars;
- **Programme des divulgations volontaires** – le PDV permet aux contribuables de corriger des erreurs ou des omissions passées et de rendre compte, sans pénalité, de leurs obligations fiscales : dépenses de 6,0 millions de dollars (86 ETP); nous avons traité 7 314 divulgations volontaires; le programme a produit des cotisations connexes au montant de 331 millions de dollars.
- **Direction fonctionnelle** – restructuration et surveillance des processus d'appels pour l'ARC; assure des services de planification financière et de soutien à la gestion à l'AP5. Cette sous-activité en aussi la responsabilité de diriger l'Initiative en matière d'équité : dépenses de 8,5 millions de dollars (92 ETP); un montant de 161 millions de dollars en intérêts et en pénalités a été annulé et on y a renoncé en raison des demandes de plus de 35 000 contribuables; des annulations et des renonciations automatiques pour un montant de plus de 465 millions de dollars ont été traitées pour plus de 595 000 contribuables;



Économie clandestine – Pour aborder l'économie clandestine (EC) en 2005-2006, nous avons :

- créé sept projets pilote en utilisant des équipes de vérification intégrées formées de spécialistes de différentes parties de l'ARC afin d'élaborer des approches innovatrices dans le but d'aborder les questions liées à l'EC;
- rendu publique les mesures d'exécution;
- poursuivi les recherches sur l'élargissement de la déclaration par des tiers et l'utilisation des renseignements provenant des tiers, comme ceux que l'on obtient des grandes entreprises, des hôpitaux, des écoles, d'autres gouvernements et d'autres ministères.

Fraude liée à la TPS/TVH – Suite à l'exposé de ce

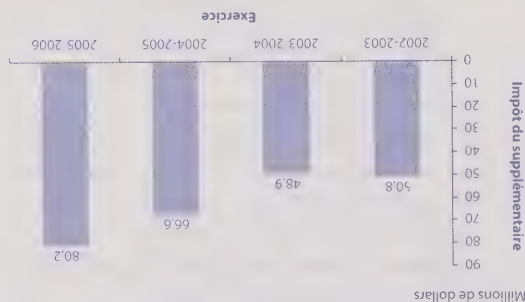
sujet présenté à la page 29, notre stratégie d'observation de la TPS/TVH consiste à prévenir les remboursements inappropriés de TPS/TVH et à créer un environnement législatif et administratif qui réduit les possibilités de fraude. Nous y parvenons grâce à un certain nombre de mesures, y compris la détermination des entreprises qui présentent un risque élevé avant la demande de remboursement et au moment de celle-ci, l'amélioration de l'évaluation du risque pour le processus d'inscription et de vérification avant paiement et la recommandation de changements législatifs.

Un certain nombre de projets ont été lancés ou poursuivis afin de renforcer les Équipes d'analyse à risque élevé et la vérification des paiements anticipés.

Nous étudions les taux d'observation parmi les déclarations du crédit pour la TPS/TVH afin d'estimer la valeur des trop payés. Nous passons en revue les critères de sélection des vérifications afin d'améliorer l'orientation sur les dossiers à risque élevé et nous menons d'autres études et des projets pilotes dans le but d'améliorer la prévention et la détection des trop payés et de la fraude de la TPS/TVH.

**Programme spécial d'exécution** – En 2005-2006, nous avons effectué 1 349 vérifications de contribuables que l'on soupçonnait tirer des revenus de l'économie illicite. Les vérifications ont permis de repérer plus de 80 millions de dollars en impôt supplémentaire à payer (figure 32).

**Figure 32** Résultats du Programme spécial d'exécution



Qualité des données : Bonne

Note : les données des années précédentes pour ce programme ont été ajustées afin d'éliminer le double comptage des montants TEBA renvoyés du programme d'enquêtes criminelles. Les montants réduits sont de 4,6 millions de dollars pour 2002-2003, 7,3 millions de dollars pour 2003-2004 et 8,3 millions de dollars pour 2004-2005.



Nous nous fions aussi aux partenariats stratégiques avec des partenaires de conventions fiscales dans le but de résoudre des problèmes communs d'observation en matière de déclaration et de déterminer des pratiques exemplaires. En 2004-2005, nous nous sommes joints au ministère des Finances du Canada pour conclure un certain nombre de négociations relatives aux conventions fiscales. Pour répondre à une recommandation du 23<sup>e</sup> rapport du Comité permanent des comptes publics de juin 2003, nous déclarons que le Canada compte 86 conventions fiscales conclues par le ministère des Finances du Canada et qui sont actuellement en vigueur; trois autres conventions ont été signées, mais ne sont pas encore entrées en vigueur, et 19 conventions sont en cours de négociation ou de renégociation.

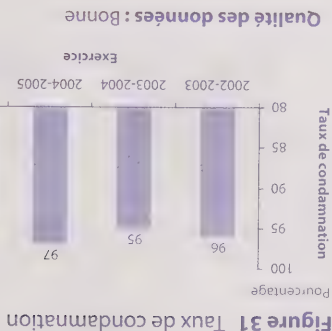
### Mesures prises à l'égard de l'inobservation

**Poursuite** – L'ARAC applique des sanctions pénales contre les personnes qui se rendent coupables d'évasion ou de fraude fiscale, dans le but d'assurer l'observation en décourageant le comportement frauduleux. En 2005-2006, on a renvoyé 252 enquêtes de déclarations de revenus et de TPS/TVH (y compris 30 cas de TPS du ministère du Revenu du Québec) au ministère de la Justice aux fins de poursuite. Ces renvois et ceux d'exercices antérieurs ont mené à des condamnations, en 2005-2006, pour fraude fiscale dans 293 cas en 2005-2006 (dont 39 cas dans les tribunaux du Québec) qui équivalait à une perte de 13,4 millions de dollars en recettes fiscales. Les tribunaux de partout au Canada ont imposé près de 14,4 millions de dollars en amendes et elles ont condamné les contrevenants à plus de 33 années d'emprisonnement. Nous avons obtenu des condamnations dans 94 % des cas portés en justice (figure 31).

**Mise en oeuvre des initiatives prioritaires liées à l'intégrité fiscale** – Nous avons mis en oeuvre toutes les initiatives prévues pour l'exercice dernier par rapport à notre priorité d'intégrité fiscale (présentée à la page 15).

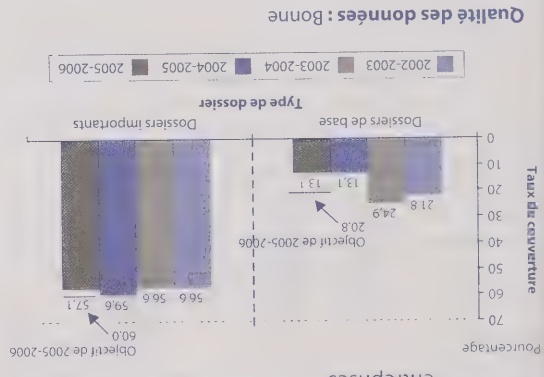
Planification fiscale de plus en plus sophistiquée – En 2005-2006 :

- nous avons créé 11 Centres d'expertise dans l'ensemble du Canada, regroupant des professionnels de la vérification des secteurs de l'impôt international, des vérifications spéciales et de l'évitement fiscal dans le but de créer une équipe de spécialistes qui assurent une approche plus coordonnée quant aux mesures prises à l'égard de la planification fiscale internationale de plus en plus sophistiquée;
- nous avons désigné un champion pour chaque centre d'expertise qui veille à ce que les efforts du centre d'information conjoint sur les abris fiscaux internationaux servent le mieux possible sur le terrain;
- nous avons créé dans notre site Web, la page Alerte à l'intention des contribuables qui offre à ces derniers des renseignements sur un large éventail de sujets visant à les sensibiliser aux stratégies inappropriées et décourager l'inobservation.

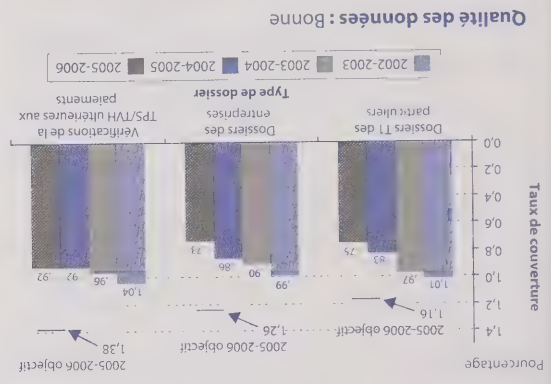




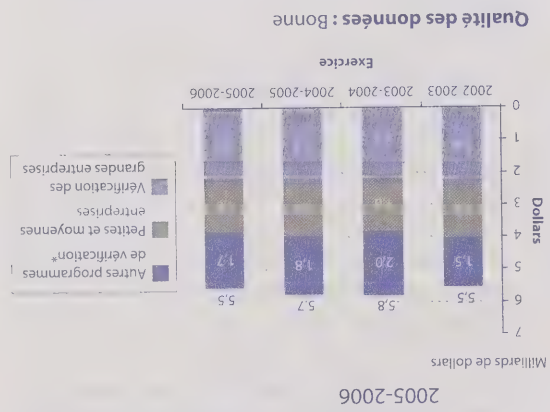
**Figure 28** Taux d'étendue de la vérification – Grandes entreprises



**Figure 29** Taux d'étendue de la vérification – Petites et moyennes entreprises et dossiers de TPS/TVH



**Figure 30** Incidence fiscale brute des activités d'observation en matière de déclaration en 2005-2006



En mai 2005, le Canada a accueilli neuf administrations fiscales dans le cadre de l'atelier sur la gestion et l'évaluation des programmes d'observation fiscale. L'atelier a mené à une entente visant la poursuite de la collaboration et de l'échange de connaissances et d'expériences dans le but de faire progresser le développement des données sur la mesure de l'observation, comparables à l'échelle internationale. De plus, l'harmonisation des méthodes de mesures de l'observation demeure un objectif à long terme.

**Incidence fiscale** – En 2005-2006, notre activité de programme Observation en matière de déclaration a repéré 5,5 milliards de dollars en incidence fiscale (figure 30), ce qui dépassait notre estimation de 5,4 milliards de dollars. Les cotisations fiscales qui composent cette incidence fiscale peuvent faire l'objet d'une opposition; certaines cotisations pourraient donc être renversées. Il est aussi possible qu'une partie de cette incidence fiscale soit irrécouvrable.

**Partenariats internationaux** – Notre approche à l'égard de l'observation obtient ses renseignements grâce à la coopération avec d'autres administrations fiscales et des organisations internationales comme l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et le Centre interaméricain des administrateurs fiscaux (CIAAT). Une telle collaboration nous permet de partager l'expertise et les résultats des recherches et de discuter des enjeux de l'heure en matière d'observation avec différents pays.

Note : L'incidence fiscale brute totale comprend l'impôt fédéral, provincial et territorial (provinces et territoires participants seulement), la compensation ou la réduction de remboursement fédéral, les intérêts et les pénalités, et la valeur actuelle de l'impôt futur à cotiser, le cas échéant.

\* D'autres programmes de vérification comprennent les programmes d'évitement fiscal, de l'impôt international, les incitatifs fiscaux et les enquêtes.



À la figure 27, on présente le taux d'inobservation estimé à partir des vérifications, sélectionnées de façon aléatoire de la TPS/TVH chez les PME du Secteur du commerce de gros qui ont révélé des cas d'inobservation de 5 000 \$ et plus, et on les compare aux résultats des vérifications de l'observation ciblées de notre programme de vérification des PME de 2005-2006. Le ratio d'amélioration est le taux auquel les vérifications ciblées sont plus efficaces que la sélection aléatoire pour repérer les cas

des Services fiscaux en aidant à protéger l'assistance fiscale du Canada en repérant, en traitant et en décourageant l'inobservation chez les contribuables.

**Résultat escompté** – Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

**Les cas d'inobservation sont repérés**

En 2001 – en plus du financement supplémentaire que nous a accordé le Parlement pour gérer le niveau de dette fiscale croissant – nous avons obtenu des ressources pour augmenter graduellement le nombre de vérifications que nous effectuons chaque année. Les engagements à l'égard de la vérification sont faits en fonction des populations des secteurs à ce moment-là. Bien que nous ayons atteint tous nos objectifs internes au sujet de la vérification 2005-2006 (à l'exception des dossiers de petites et moyennes entreprises), lesquels s'appuyaient sur les fonds disponibles, nous n'avons pas atteint nos engagements relatifs au taux de vérification pour 2005-2006 (figure 28 et figure 29). Ceci s'explique en partie en raison des changements à la population, dont on n'a pas tenu compte au moment de l'approbation initiale du financement. Puisqu'il s'agit de la dernière année liée à ces engagements, nous évaluerons nos réalisations futures quant aux taux de vérification en fonction des objectifs internes

seulement.

**Figure 27** Programme de vérification aléatoire – Taux d'inobservation

Population	Taux d'inobservation
TPS/TVH du Secteur du commerce de gros des PME	Taux d'inobservation
Inobservation (5 000 \$ et plus en impôt fédéral net)	
Échantillon aléatoire	9,2 % +/- 1,5 %
Vérifications d'observation complètes (2005-2006)	35,16 %
Ratio d'amélioration	3,8:1

d'inobservation. Dans le cas présent, les vérifications ciblées sont 3,8 fois plus efficaces à repérer l'inobservation que la sélection aléatoire. Cela démontre l'efficacité de nos processus d'évaluation du risque.

Nous augmentons la recherche et l'analyse dans le but d'améliorer nos connaissances de l'économie clandestine et notre capacité de recherche du renseignement. Cela comprend l'élaboration de profils d'observation entre les programmes pour tous les contribuables en vue d'une meilleure sélection de dossiers aux fins de vérification ou d'examen.

**Programme de vérification aléatoire** – Notre programme de vérification aléatoire utilise des méthodes statistiques pour choisir un échantillonage aléatoire de dossiers fiscaux aux fins de vérifications afin d'estimer un taux d'observation fiable parmi les petites et moyennes entreprises (PME). Le Programme génère aussi des renseignements en vue de valider et de préciser les critères de risque utilisés dans notre système d'évaluation du risque.

À la figure 27, on présente le taux d'inobservation estimé à partir des vérifications, sélectionnées de façon aléatoire de la TPS/TVH chez les PME du Secteur du commerce de gros qui ont révélé des cas d'inobservation de 5 000 \$ et plus, et on les compare aux résultats des vérifications de l'observation ciblées de notre programme de vérification des PME de 2005-2006. Le ratio d'amélioration est le taux auquel les vérifications ciblées sont plus efficaces que la sélection aléatoire pour repérer les cas

Exposés à la page 60.

Nous augmentons la recherche et l'analyse dans le but d'améliorer nos connaissances de l'économie clandestine et notre capacité de recherche du renseignement. Cela comprend l'élaboration de profils d'observation entre les programmes pour tous les contribuables en vue d'une meilleure sélection de dossiers aux fins de vérification ou d'examen.

**Programme de vérification aléatoire** – Notre programme de vérification aléatoire utilise des méthodes statistiques pour choisir un échantillonage aléatoire de dossiers fiscaux aux fins de vérifications afin d'estimer un taux d'observation fiable parmi les petites et moyennes entreprises (PME). Le Programme génère aussi des renseignements en vue de valider et de préciser les critères de risque utilisés dans notre système d'évaluation du risque.

À la figure 27, on présente le taux d'inobservation estimé à partir des vérifications, sélectionnées de façon aléatoire de la TPS/TVH chez les PME du Secteur du commerce de gros des PME qui ont révélé des cas d'inobservation de 5 000 \$ et plus, et on les compare aux résultats des vérifications de l'observation ciblées de notre programme de vérification des PME de 2005-2006. Le ratio d'amélioration est le taux auquel les vérifications ciblées sont plus efficaces que la sélection aléatoire pour repérer les cas

des Services fiscaux en aidant à protéger l'assistance fiscale du Canada en repérant, en traitant et en décourageant l'inobservation chez les contribuables.

**Résultat escompté** – Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

**Les cas d'inobservation sont repérés**

En 2001 – en plus du financement supplémentaire que nous a accordé le Parlement pour gérer le niveau de dette fiscale croissant – nous avons obtenu des ressources pour augmenter graduellement le nombre de vérifications que nous effectuons chaque année. Les engagements à l'égard de la vérification sont faits en fonction des populations des secteurs à ce moment-là. Bien que nous ayons atteint tous nos objectifs internes au sujet de la vérification 2005-2006 (à l'exception des dossiers de petites et moyennes entreprises), lesquels s'appuyaient sur les fonds disponibles, nous n'avons pas atteint nos engagements relatifs au taux de vérification pour 2005-2006 (figure 28 et figure 29). Ceci s'explique en partie en raison des changements à la population, dont on n'a pas tenu compte au moment de l'approbation initiale du financement. Puisqu'il s'agit de la dernière année liée à ces engagements, nous évaluerons nos réalisations futures quant aux taux de vérification en fonction des objectifs internes



Fiche de rendement

Qualité des données	Évaluation du rendement	Résultat escompté – Les cas d'innovation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard	
		2005-2006	2004-2005

Nos indicateurs	
Objectif	Les cas d'innovation sont repérés

✓	S.O.	Évaluation améliorée du risque
✓	S.O.	Les résultats du Programme de vérification aléatoire montrent l'efficacité du ciblage des cas à risque élevé
×	Divers	Le taux de vérification atteint les engagements envers le Parlement
✓	5,4 milliards de dollars	Incidence fiscale atteinte ou dépasse les prévisions
✓	S.O.	Les partenariats internationaux renforcent notre approche à l'égard de l'observation
Objectif		Des mesures sont prises à leur égard
✓	S.O.	Enquêtes menant à des poursuites
✓	S.O.	Mise en oeuvre d'initiatives prioritaires planifiées relatives à l'intégrité fiscale
✓	S.O.	Le Programme spécial d'exécution repère les cas d'innovation et prend des mesures à leur égard
✓	Atteint	En grande partie atteint
×	Non atteint	

Exposé sur le rendement

Notre activité de programme Observation en matière de déclaration comporte un résultat escompté : **Les cas d'innovation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard**

Nous avons atteint notre résultat escompté en répondant à nos attentes relatives aux principaux indicateurs suivants :

- nous avons continué à améliorer nos connaissances et à améliorer d'autres aspects de notre approche relative à l'évaluation du risque;
- les résultats que nous avons obtenus dans le cadre de notre Programme de vérification aléatoire ont démontré notre efficacité à cibler les cas qui présentent le risque le plus élevé;

• notre activité de programme Observation en matière de déclaration a permis de révéler

17. Nous avons mis ce résultat escompté à jour par rapport à celui qui est publié dans notre Plan d'entreprise 2005-2006 à 2007-2008. Comme nous l'indiquons dans le Plan, ce résultat escompté faisait l'objet d'un examen; ce dernier a permis de conclure que le nouveau libellé de cette activité de programme correspondait mieux au résultat souhaité.

5,5 milliards de dollars en incidences fiscales, ce qui dépasse nos attentes;

- nos efforts en matière d'enquêtes ont entraîné des condamnations dans 94 % des cas de poursuite. Les tribunaux ont imposé 14,4 millions de dollars en amendes et plus de 33 ans d'emprisonnement pour les cas d'évasion et de fraude fiscale;
- nous avons réalisé des progrès en fonction de nos attentes dans les domaines de la planification fiscale de plus en plus sophistiquée, de l'économie clandestine et de la fraude liée à la TPS/TVH;
- notre Programme d'exécution spécial continue de prendre des mesures à l'égard de l'innovation par des personnes soupçonnées de participer à des activités illicites, repérant plus de 80 millions de dollars en impôt supplémentaire à payer.

Bien que nous ayons atteint nos objectifs internes, sauf dans le cas des dossiers de petites et moyennes entreprises, nous n'avons pas atteint cinq de nos engagements envers le Parlement relativement aux taux de vérification.

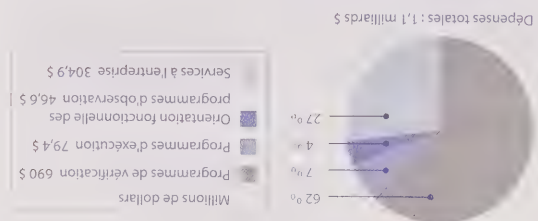
Les résultats atteints dans le cadre de cette activité de programme contribuent à notre résultat stratégique



## Observation en matière de déclaration (AP4)

Notre activité de programme Observation en matière de déclaration comprend un ensemble d'activités de vérification et d'exécution, (examens, revues, vérifications, enquêtes), qui visent à assurer l'observation des lois fiscales fédérales, provinciales et territoriales ainsi que lois afférentes à la TPS/TVH. En 2005-2006, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 1,1 milliard de dollars (12 489 ETP) soit 30,2 % des dépenses globales de l'ARC<sup>16</sup>. On a réservé 815,9 millions de dollars de 1,1 milliards de dollars pour les dépenses de programme et 304,9 millions de dollars ont été affectés à cette activité de programme pour les Services à l'entreprise.

Figure 26 Dépenses de ressources



Qualité des données : Bonne

• **Programmes de vérification** – s'occupent des vérifications de particuliers et d'entreprises, de l'impôt international et de l'évitement fiscal :

- dépenses de 690 millions de dollars (8 286 ETP);
- 388 235 revues, vérifications et examens effectués.

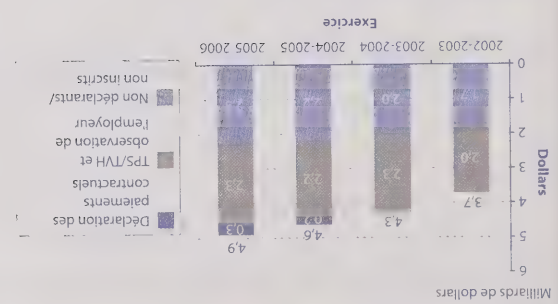
16. Il est possible que les chiffres des ETP et des dépenses pour les sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

- **Programmes d'exécution** – Notre secteur de programme des enquêtes fait enquête sur les cas présumés de fraude fiscale, engage des poursuites contre au criminel et rend publiques les poursuites contre les contrevenants aux lois fiscales régies en faveur de l'ARC. Notre Programme spécial d'exécution aide à lutter contre le crime organisé en effectuant des vérifications et des mesures d'exécution au civil contre les particuliers connus pour tirer un revenu d'activités illicites ou qui sont soupçonnés de le faire :
  - dépenses de 79,4 millions de dollars (860 ETP);
  - 252 enquêtes relatives à l'impôt sur le revenu et à la TPS/TVH ont été renvoyées au ministère de la Justice aux fins de poursuites;
  - 14,4 millions de dollars en amendes ont été imposés.
- taux de condamnation de 94 %;
- dans le cadre du Programme spécial d'exécution, nous avons effectué 1 349 vérifications et cerné plus de 80 millions de dollars en impôt supplémentaire à payer.
- **Direction fonctionnelle** – restructure les processus administratifs connexes de l'ARC; effectue des recherches et des analyses sur les comportements et les tendances en matière d'observation; évalue le risque en matière d'observation et élabore des outils qui servent aux vérifications et aux enquêtes; offre des services de soutien à la planification financière et à la gestion pour l'AP4 :
  - dépenses de 46,6 millions de dollars (415 ETP).
- **Affectation des dépenses des Services à l'entreprise**
  - un total de 304,9 millions de dollars affectés à cette activité de programme (2 927 ETP);



supplémentaires avaient été imposées et 565 comptes de TPS/TVH avaient été inscrits ou réactivés.

**Figure 25** Incidence fiscale – activités d'observation en matière de production de déclaration et de versement



Qualité des données : Bonne

**Mesures prises à l'égard de l'inobservation**  
**Condamnations et amendes** – Nos efforts liés aux non déclarants et non inscrits ont permis d'engager des poursuites qui ont mené à la condamnation de 1 286 contribuables, entraînant plus de 1,4 million de dollars en amendes et 29 peines d'emprisonnement.

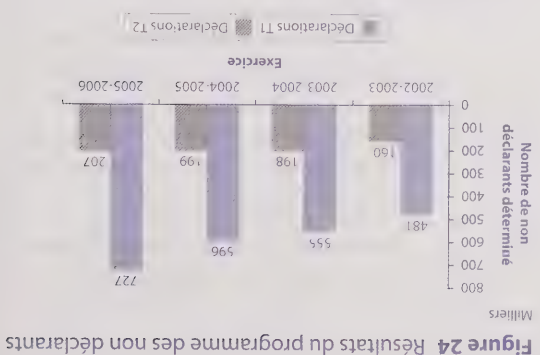


15. Une partie de ces résultats en matière d'incidence fiscale fera l'objet d'un appel et/ou sera irrécouvrable.

Un total de 47 888 déclarations supplémentaires de revenus des particuliers et des sociétés ont été produites en 2005-2006 grâce à l'Initiative de déclaration des paiements contractuels, ce qui a entraîné près de 317 millions de dollars en cotisations fédérales, provinciales et territoriales, et 855 comptes de TPS/TVH ont été inscrits ou réactivés. Ces résultats représentent une amélioration considérable par rapport à 2004-2005, alors que plus de 33 000 déclarations supplémentaires avaient été produites, 233 millions de dollars en cotisations

En 2005-2006, nos activités liées à l'observation en matière de production de déclaration et de versement ont permis de déterminer une incidence fiscale totale de près de 4,9 milliards de dollars<sup>15</sup> (figure 25). Ce résultat dépasse largement l'engagement de 1,8 milliards de dollars pris envers le Parlement.

En 2005-2006, nos activités liées à l'observation en matière de production et de versement. Par conséquent, nous avons pris des engagements par rapport à l'incidence fiscale totale que nous devons atteindre, et ce, pour chaque année visée par le

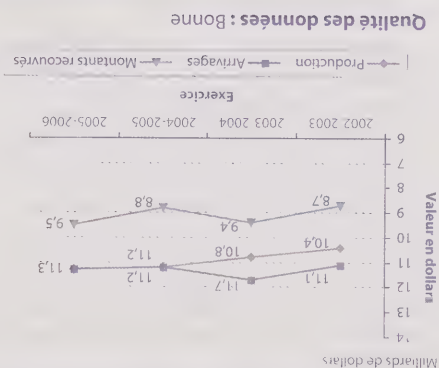


**Figure 24** Résultats du programme des non déclarants

notre programme des non déclarants a généré 727 361 déclarations de particuliers et 207 310 déclarations des contribuables constitués en société qui n'avaient pas respecté leurs obligations de produire une déclaration (figure 24). Si on les compare à nos résultats de 2004-2005, le programme des non déclarants montre une augmentation de plus de 139 000 déclarations produites par des particuliers et des sociétés. Notre programme des non inscrits a repêché 4 283 entités qui n'avaient pas respecté la législation sur la TPS/TVH comme il se doit. Ce nombre représente une légère hausse par rapport aux 4 123 non inscrits repêchés en 2004-2005.

## Repérer les cas d'inobservation

**Résultat escompté** – Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.



**Figure 23** Bureau des services fiscaux – Arriérés, production et montants recouvrés

En 2005-2006, le total des montants réglés a baissé légèrement en-dessous du niveau des nouveaux arrivages de la dette, à une proportion de 99,8 % (figure 23), ce qui dépassait de loin notre objectif de 91 %. Cette réalisation de la production correspondant aux arrivages devrait contribuer grandement, avec le temps, au ralentissement de la croissance de la dette fiscale.

**Production par rapport aux nouveaux arrivages** –



En plus de notre engagement par rapport au niveau de la dette fiscale, nous avons établi des objectifs pour 2005-2006 en raison de notre engagement envers le Parlement à recouvrer 8,6 milliards de dollars et à réduire le montant de la dette fiscale de plus de cinq ans. Nous avons également établi un objectif interne

Etant donné les ressources disponibles, ces résultats montent à quel point nous avons réussi à enrayer la croissance du solde de la dette fiscale.

Au même moment, la dette fiscale continue

d'augmenter plus rapidement que notre capacité à la recouvrer. En 2005-2006 des initiatives ont été mises en vigueur afin de placer l'ARC en meilleure position pour effectuer ses activités principales et intégrer les charges de travail du recouvrement d'autres

organismes gouvernementaux.

#### Qualité des données : Bonne

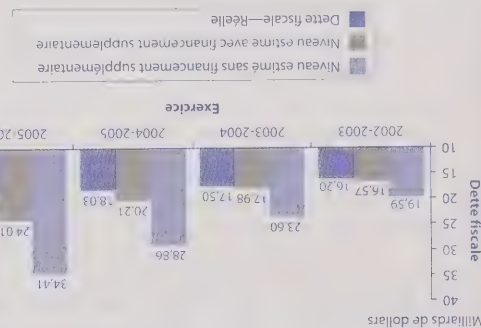


Figure 21 Croissance prévue de la dette fiscale

Cependant, grâce à la mise en oeuvre de nos initiatives stratégiques, nous avons atteint un solde de dette fiscale de 18,5 milliards de dollars à la fin de 2005-2006, soit un niveau considérablement plus bas que celui auquel nous étions engagés à ne pas dépasser (figure 21).

selon les ressources disponibles, la dette fiscale brute passerait à 34 milliards de dollars en 2005-2006. Nous nous sommes engagés à ne pas dépasser un niveau de dette fiscale de 24 milliards de dollars.

En 2004-2005, une réaffectation spéciale et unique des ressources à l'interne nous a permis de nous pencher sur les radiations, ce qui a entraîné une hausse importante par rapport aux exercices antérieurs. En 2005-2006, sans ces fonds spéciaux, le total des radiations est revenu aux niveaux antérieurs, ce qui a contribué à l'augmentation du pourcentage des comptes anciens.

#### Qualité des données : Bonne

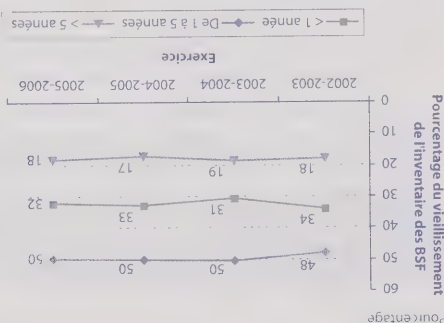


Figure 22 Bureaux des services fiscaux – vieillissement de la dette fiscale

**La dette fiscale de plus de cinq ans** – Notre objectif pour 2005-2006 consistait à réduire à 16 % le montant de la dette fiscale de notre inventaire de fermeture des BSF âgés de plus de cinq ans. Nous n'avons pas été en mesure d'atteindre cet objectif. En 2005-2006, le montant de la dette fiscale de plus de cinq ans dans notre inventaire total des BSF a augmenté légèrement, passant de 17 % à un peu plus de 18 % (figure 22).

**Valeur monétaire des montants recouverts** – Les montants recouverts par nos BSF en 2005-2006 s'élevaient à 9,5 milliards de dollars (figure 23), ce qui a dépassé notre engagement de 8,6 milliards de dollars pris envers le Parlement. Cela représente une hausse considérable par rapport aux 8,8 milliards de dollars perçus au cours du dernier exercice; ces résultats ont été réalisés grâce à des efforts accrus visant à traiter les nouvelles dettes.

visant à régler les comptes à un taux équivalent à 91 % de la valeur totale des nouveaux arrivages.



arrivages; en réduisant le pourcentage de la dette fiscale de moins de un an à 32 %; et en maintenant le pourcentage de la dette fiscale de un à cinq ans à environ 50 %;

- nous avons maintenu la dette fiscale dans les limites prévues en entraînant la croissance de l'inventaire à 18,5 milliards de dollars, en recouvrant 900 millions de dollars de plus que notre engagement envers le Parlement et en réglant la valeur monétaire des comptes à un taux presque équivalent aux nouveaux arrivages de dette.

Nous n'avons toutefois pas atteint notre engagement envers le Parlement visant à réduire le montant de la dette fiscale de plus de cinq ans à moins de 16 %.

En 2005-2006, nous avons atteint notre deuxième résultat escompté en réalisant ce qui suit :

- nos programmes des non déclarants et non inscrits montent des résultats accrus au cours du dernier exercice, y compris des poursuites qui ont entraîné des condamnations et des amendes;
  - notre activité de programme Observation en matière de production et versement a cerné 4,9 milliards de dollars en incidence fiscale, ce qui dépasse notre engagement envers le Parlement;
  - nos activités ont mené à des condamnations à l'encontre de 1 286 contribuables, entraînant des amendes de l'ordre de plus de 1,4 million de dollars et 29 peines d'emprisonnement.
- Les résultats atteints dans le cadre de cette activité de programme contribuent à notre résultat stratégique des Services fiscaux en aidant à protéger l'assiette fiscale du Canada en cernant, en traitant et en décourageant l'inobservation par les contribuables.

✓ **Résultat escompté** – La dette fiscale est réglée en temps opportun et elle demeure dans les limites prévues.

### La dette fiscale est réglée en temps opportun

Comme on l'a souligné à la page 27, l'inobservation quant aux obligations de versement des contribuables se produit lorsque l'impôt dû n'est pas versé à

échéance. Pour faciliter le règlement en temps opportun de la dette fiscale régulière, nous partageons nos efforts entre le règlement des inventaires des comptes débiteurs anciens et le règlement des arrivages de nouvelles dettes.

### Pourcentage des arrivages réglés dans l'année de leur réception

– Nous dirigeons la nouvelle dette fiscale à faible risque et à volume élevé (impôt des particuliers et des sociétés, plus la TPS/TVH) vers notre centre national d'appels pour les recouvrements. En outre, nous utilisons nos bassins nationaux pour régler les comptes d'impôt des particuliers et de TPS/TVH de faible complexité. Notre stratégie vise à régler la dette fiscale régulière au moyen d'un nombre minimal de mesures d'exécution dans la limite d'une période précise afin de permettre à nos agents des recouvrements des bureaux des services fiscaux (BSF) de se pencher sur les comptes plus complexes. Dans bien des cas, notre Centre d'appels et les bassins nationaux sont les premiers points de contact avec les contribuables.

En tout, nous avons réglé 62,4 % des nouveaux arrivages en 2005-2006 – une hausse de 1 % par rapport à l'exercice précédent – ce qui démontre bien le succès obtenu année après année, dans l'atteinte de nos objectifs de 60 % des nouveaux arrivages réglés. Ce résultat a eu une influence positive sur le montant de la dette fiscale de moins de un an de notre inventaire, qui est passé à 32 % en 2005-2006, soit un point de pourcentage de moins que l'exercice précédent (figure 22). Nous avons aussi accompli de nouveau notre réalisation de 2004-2005 en maintenant le montant de la dette fiscale de un à cinq ans à un peu moins de 50 % de l'inventaire total.

### La dette fiscale demeure dans les limites prévues

**Engagement à l'égard du niveau de la dette fiscale** – Comme nous l'avons indiqué à la page 26, les niveaux de la dette fiscale ont augmenté au cours des dernières années. En 2001, nous avons demandé au Parlement des fonds supplémentaires, qui nous ont été accordés, en vue de gérer le niveau croissant de la dette fiscale. À ce moment-là, nous estimions que,



exigences d'inscription prescrites par la Loi sur la taxe d'accise;

— quelque 47 888 déclarations de revenus des particuliers et des sociétés supplémentaires ont été produites en raison de notre Initiative de déclaration des paiements contractuels;

— nous avons identifié une incidence fiscale de 2,3 milliards de dollars pour les non déclarants et les non inscrits; 2,3 milliards de dollars pour

Fiche de rendement

<b>Résultat escompté</b> – La dette fiscale est réglée en temps opportun et elle demeure dans les limites prévues			
Nos indicateurs			
<b>Objectif</b>	<b>La dette fiscale est réglée en temps opportun</b>	60 %	Pourcentage des arrirages réglés dans l'année de leur réception
<b>Objectif</b>	<b>La dette fiscale demeure dans les limites prévues</b>	24 milliards de dollars	Engagement envers le Parlement à l'égard du niveau de la dette fiscale par rapport aux prévisions
<b>Objectif</b>		8,6 milliards de dollars	Valeur monétaire des montants recouvrés
<b>Objectif</b>		moins de 16 %	Pourcentage de la dette fiscale de plus de cinq ans
<b>Objectif</b>		91 %	Pourcentage de la production par rapport aux nouveaux arrivages
Évaluation du rendement			
Qualité des données	Bonne	Atteint	Bonne
	2005-2006	2004-2005	2004-2005

<b>Résultat escompté</b> – Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard			
Nos indicateurs			
<b>Objectif</b>	<b>Détermination des cas d'inobservation</b>	S.O.	Résultats du programme des non déclarants et des non inscrits
<b>Objectif</b>	<b>Mesures prises à l'égard de l'inobservation</b>	1,8 milliard de dollars	Valeur monétaire de l'incidence fiscale
<b>Objectif</b>		S.O.	Condamnations et amendes perçues
Évaluation du rendement			
Qualité des données	Bonne	Atteint	Bonne
	2005-2006	2004-2005	2004-2005

✓ Atteint    ☒ En grande partie atteint    ✗ Non atteint

Exposé sur le rendement

Notre activité de programme Observation en matière de production de déclaration et de versement comporte deux résultats escomptés :

- **La dette fiscale est réglée en temps opportun et elle demeure dans les limites prévues**

- **Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.**
- En ce qui concerne notre premier résultat escompté, nous avons atteint cet objectif en 2005-2006 en réalisant nos buts en obtenant les résultats suivants :
- nous avons atteint nos objectifs de règlement en temps opportun en réglant 62,4 % des nouveaux

- **Affectation des dépenses des Services à l'entreprise**
- L'observation de la TPS/TVH et de l'employeur, et plus de 300 millions de dollars pour l'Initiative de déclaration des paiements contractuels.
- un total de 245,9 millions de dollars pour cette activité de programme (1 996 ETP).

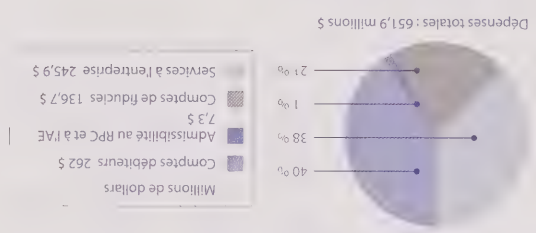


# Observation en matière de production de déclaration et de versement (AP3)

Dans le cadre de notre activité de programme Observation en matière de production de déclaration et de versement, nous cherchons à assurer l'observation des lois fiscales relatives aux exigences en matière de production des déclarations, de retenues à la source et de versements, y compris les montants recouverts ou retenus en fiducie pour le compte du gouvernement du Canada. Nous effectuons ces travaux à partir de notre centres d'appel national pour les recouvrements, et des 46 bureaux des services fiscaux partout au Canada. Cette activité de programme contrôle le niveau de la dette fiscale et elle détermine et cerne les cas d'inobservation, protégeant ainsi l'assiette fiscale du Canada.

En 2005-2006, les dépenses pour cette activité de programme représentaient 651,9 millions de dollars (9 169 ETP) soit 17,6 % des dépenses globales de l'ARC<sup>14</sup>. De ce montant, 406 millions de dollars ont été attribués aux dépenses nettes de programme et 245,9 millions de dollars ont été alloués à cette activité de programme pour les Services à l'entreprise.

Figure 20 Dépenses des ressources



Qualité des données : Bonne

## Comptes débiteurs – responsables du recouvrement en temps opportun des comptes en

14. Il est possible que les chiffres des ETP et des dépenses pour les sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

- souffrance et du contrôle efficace de la dette fiscale existante :
  - dépenses de 262 millions de dollars (4 309 ETP);
  - total du recouvrement des recettes par les BSF de 9,5 milliards de dollars;
  - 99,8 % de la valeur monétaire des nouveaux arrivages réglés au cours de l'exercice;
  - un total de 2,1 milliards de dollars en arrangements de paiements effectués à notre centre d'appels national pour les recouvrements;
  - nos bassins nationaux ont recouvert un total de 887 millions de dollars pour les particuliers et de 366 millions de dollars pour les comptes de TPS.
- **Admissibilité au RPC et à l'AE** – fournit des décisions et des déterminations relatives au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi :
  - dépenses de 7,3 millions de dollars (340 ETP).

*Note : les résultats de ce programme sont présentés à la section Aide à la clientèle (AP1).*
- **Comptes de fiducie** – favorisent l'observation des exigences en matière de production, d'inscription et de versement imposées par la Loi de l'impôt sur le revenu et la Loi sur la taxe d'accise, y compris nos activités relatives aux non déclarants et aux non inscrits ainsi que les activités qui se rapportent aux mesures d'observation auprès des employeurs. Au moyen de ces activités, nous obtenons les déclarations et les versements manquants et effectuons des examens afin d'assurer la validité et l'exactitude des retenues à la source et de la TPS/TVH par les employeurs et les inscrits :
  - dépenses de 136,7 millions de dollars (2 522 ETP);
  - nous avons obtenu 934 671 déclarations de particuliers et de sociétés qui n'avaient pas produit leurs déclarations.
  - nous avons decelé 4 283 non inscrits aux fins de la TPS/TVH qui n'observaient pas les

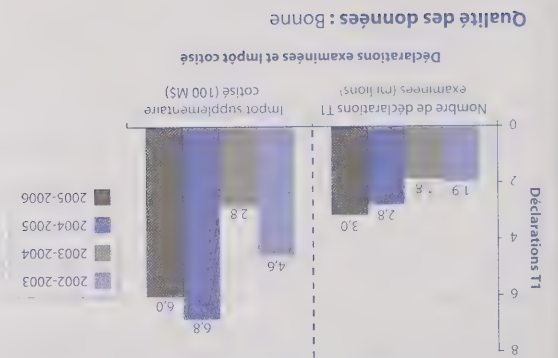


d'enfants, aux crédits d'impôt provinciaux et territoriaux et aux réductions d'impôt provinciales. En 2005-2006, plus de 998 000 mesures correctives menées en vertu du Programme de rapprochement des TI ont entraîné l'établissement de cotisations supplémentaires de l'ordre de 465,9 millions de dollars.

Le Programme de revue du traitement favorise l'observation volontaire et permet de maintenir la confiance en l'équité de nos programmes grâce à une meilleure éducation des contribuables, à des systèmes efficaces de coaction du risque et à une approche équilibrée à l'égard du processus de sélection des dossiers. En 2005-2006, le Programme de revue du traitement a permis de recouvrer près de 131 millions de dollars en impôt provincial, territorial et fédéral.

Les programmes de rapprochement et de revue du traitement ont examiné cette année 3 millions de déclarations TI et établi des cotisations de 596,8 millions de dollars en impôt supplémentaire (figure 18).

**Figure 18** Résultats du programme de rapprochement de revenus des particuliers et du programme de revue du traitement

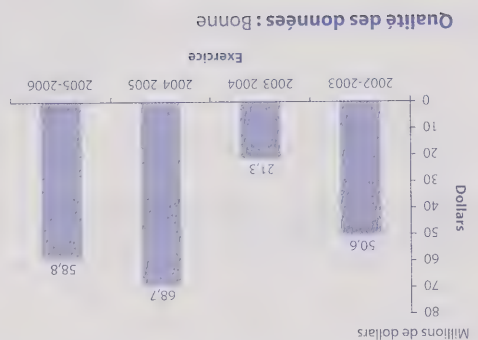


Qualité des données : Bonne

Dans le cadre de l'examen des déclarations de revenus des particuliers, nous avons également cerné des cas où les crédits réclamés étaient inférieurs au montant admissible, relativement à l'impôt retenu à la source ou aux contributions au Régime de pensions du Canada, et ce, en comparant les déclarations des particuliers aux renseignements fournis par des tiers. Étant donné la complexité des lois fiscales, nous nous attendons à trouver des erreurs dans les déclarations des particuliers. Dans certains cas, les contribuables calculent un montant d'impôt à payer plus élevé que celui qui devrait être cotisé.

Notre initiative des redressements avantageux nous permet de rajuster les déclarations afin que les déclarants obtiennent le montant auquel ils ont droit et d'émettre des remboursements, le cas échéant. En 2005-2006, nous avons rajusté plus de 295 000 déclarations pour un montant moyen de près de 200 \$ chacune. La figure 19 montre les niveaux des redressements avantageux des derniers exercices.

**Figure 19** Valeur totale des redressements avantageux



Qualité des données : Bonne



remboursamment ou le solde à payer du contribuable s'élevaient à environ 1 % atteignant ainsi notre objectif de 98 % lié à l'exactitude. En 2004-2005, le dernier exercice pour lequel des statistiques sont disponibles, le montant moyen des erreurs s'élevait d'une façon générale entre 300 \$ et 400 \$ par erreur.

#### ✓ **Résultat escompté** – Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

#### **S'occuper des déclarations inexactes**

Le besoin de traitement efficace afin de repérer les cas d'inobservation est un élément fondamental pour gérer les risques liés à l'observation et faire en sorte que les gens versent les impôts qu'ils doivent.

Toutefois, certaines déclarations peuvent faire l'objet d'un examen ultérieur en vertu de nos programmes de postcôtisation. Nous consacrons des ressources dans les domaines où nos cotisations indiquent que le risque et la possibilité de conséquences sur les recettes de l'inobservation sont les plus élevés. Notre stratégie est conçue pour rendre notre administration du régime fiscal plus équitable, recouvrer davantage de recettes et imposer un fardeau moins lourd aux contribuables qui observent les lois fiscales. Nos programmes d'examen favorisent aussi l'éducation des clients en ce qui concerne les domaines courants de

malentendus.

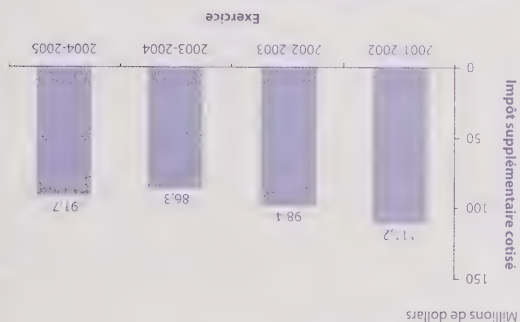
Une fois les déclarations de revenus produites, nous effectuons des examens de précotisation selon une approche de cotation du risque afin de sélectionner des déclarations aux fins d'examen détaillé. De plus, nos examens postcôtisations comportent à la fois les examens ciblés fondés sur l'évaluation du risque et les examens aléatoires. Les examens aléatoires facilitent autant une estimation du taux d'inobservation pour ces déductions et crédits (page 29) ainsi qu'un perfectionnement des règles relatives à l'évaluation des risques.

Le succès de notre approche axée sur l'évaluation du risque à ce stade se manifeste par des recouvrements ciblés moyens qui dépassent les recouvrements aléatoires. En 2004 (la dernière année pour laquelle

des résultats sont disponibles), nous avons fixé des cotisations supplémentaires dans 24 % des examens ciblés et 16 % des examens aléatoires. Les montants supplémentaires moyens cotés étaient de 187 \$ et de 69 \$ respectivement. Cela laisse entendre que nous possédons des critères efficaces pour la sélection des comptes aux fins d'examen.

#### **Programmes d'examen fiscal précotisation** – Le

**Figure 17** Cotisations établies au moyen des examens précotisation



Qualité des données : Bonne

#### **Programmes d'examen fiscal postcôtisation** –

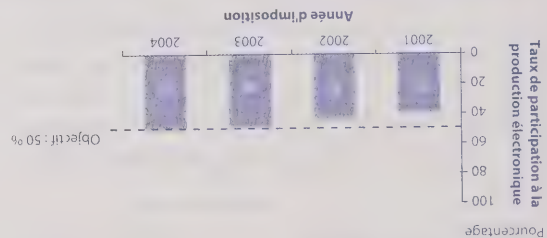
Notre programme de rapprochement, qui a lieu après l'émission de l'avis de cotisation, compare les renseignements inscrits dans la déclaration de revenus d'un particulier aux renseignements fournis par des tiers, comme les employeurs ou les institutions financières. Cette activité de rapprochement assure le soutien d'autres programmes importants comme la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PCE), le crédit pour TPS/TVH et le Supplément de revenu garanti (SRG), en corrigeant le revenu net déclaré par les particuliers. De plus, le Programme de rapprochement corrige les erreurs relatives au maximum déductible du REER d'un particulier, aux réclamations liées au conjoint, aux frais de garde

13. En raison de la disponibilité des données, les renseignements proviennent toujours de l'exercice précédent.



des déclarations de 2005<sup>11</sup>, ce qui est tout juste en dessous de notre objectif de 50 %.

**Figure 16** Participation à la transmission électronique pour les déclarations de revenus des particuliers



Nous continuons à rechercher l'augmentation du pourcentage des déclarations des particuliers transmises électroniquement. En 2005-2006, nos activités de marketing visaient à joindre un plus grand nombre de particuliers et d'entreprises afin d'accroître davantage les taux de participation à la transmission électronique.

**Participation (T2)** – Environ 10 % des déclarations de revenus des sociétés ont été transmises électroniquement en 2005-2006, atteignant l'objectif de 7 %. Cela a presque doublé le volume de 2004-2005 de 5,94 %.

**Améliorations à d'autres services électroniques** – D'autres services de transmission électronique ont aussi atteint des taux de participation accrus :

- la production des déclarations de TPS/TVH par Internet a augmenté de plus de 32 % (passant de 250 413 en 2004-2005 à 331 671 pour le présent exercice), ce qui représente maintenant presque 5 % du total de cette charge de travail;
- la production de T4 par Internet a augmenté de plus de 17 % (passant de 79 282 déclarations en 2004-2005 à 93 070 pour le présent exercice), ce

11. Arrivages T1 du 14 février 2005 au 29 juin 2005. Dans le présent rapport annuel, nous présentons des renseignements sur la période de production des déclarations se terminant pendant l'exercice. Par conséquent, le résultat de 49 % indiqué ici est le même que celui du rapport annuel du dernier exercice.

qui représente maintenant presque 10 % du total de cette charge de travail.

Nous cherchons sans cesse de nouvelles façons de mieux répondre aux besoins des contribuables. La mise en place du mode de paiement électronique nous a permis de tirer profit d'une technologie émergente. En 2005-2006, les paiements électroniques ont augmenté de 20 % par rapport à l'exercice précédent.

De plus, notre service en ligne sécurisé Mon dossier, qui permet aux particuliers de gérer leurs renseignements personnels d'impôt et de prestations, continué de croître en raison de la réaction reçue. En 2005-2006, la page Mon dossier a presque atteint un million d'enregistrements, la page d'accueil de Mon dossier a reçu 1 623 760 visites. Les améliorations apportées à Mon dossier en 2005-2006 permettent maintenant aux particuliers enregistrés de consulter les renseignements qu'ils ont fournis sur le dépôt direct, leur déclarations de revenus et leurs montants de report.

Puisque près de 50 % de tous les contribuables utilisent les services de professionnels de l'impôt ou de représentants, nous avons mis en place en 2005-2006 un nouveau service intitulé Représenter un client sur notre site Web. Ce service permet aux représentants autorisés de s'identifier, de s'inscrire et d'effectuer des transactions en ligne au nom de leurs clients particuliers.

## Cotisations des déclarations et traitement des paiements exacts

### Établissement exact des cotisations – déclarations T1 sur papier – L'outil principal pour déterminer si nous avons établi des cotisations exactes pour les déclarations est notre Programme d'évaluation de la qualité T1, qui examine les cotisations initiales des

déclarations de revenus des particuliers pour chaque année de traitement. Au cours de notre examen de 2005-2006<sup>12</sup>, nous avons constaté que les erreurs de traitement qui avaient un impact direct sur le

12. La période d'examen – du 3 mars 2005 au 23 juin 2005.



Le montant de l'intérêt sur remboursement que nous payons est un autre indicateur qui montre si nous avons traité les déclarations de façon opportune. En 2005-2006, nous avons payé 576 millions de dollars en intérêts sur remboursement aux déclarants de déclarations de revenus des particuliers et des sociétés, de TPS/TVH et de la taxe d'accise. Il s'agit du

- nous avons traité 93 % de plus de 220 000 déclarations T5 au 31 mai reçues entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 mars 2006, atteignant notre objectif de 90 %;
- nous avons traité 95 % de plus de 930 000 déclarations T4 au 30 avril, atteignant notre objectif de 90 %;
- nous avons traité 95 % de plus de produits à temps à la mi-juin, atteignant notre objectif de 98 %;
- nous avons traité plus de 99 % des déclarations T1 24 heures;
- nous avons traité plus de 99 % des déclarations T1 de tous les fonds fiscaux dans un délai de paiements, en déposant plus de 99 % de la valeur nous avons traité plus de 35,6 millions de déclarations T5 au 31 mai reçues entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 mars 2006, atteignant notre objectif de 90 %;

#### Principales normes de rendement internes en

**matière de rapidité** – En 2005-2006 :  
De plus, nous avons atteint nos quatre normes de service pour le programme R&S&D en 2005-2006. Ce programme a fourni 1,8 milliard de dollars en crédits d'impôt visant à encourager les Canadiens à effectuer de la recherche et du développement au Canada.

- nous avons émis 99 % de presque 2,6 millions d'états de paiements provisoires à temps, atteignant notre objectif de 95 %;
- nous avons atteint notre objectif de 90 % pour le traitement de plus de 35 000 demandes d'équité en 4 à 6 semaines.

#### Traitement électronique

**Participation (T1)** – La production électronique des déclarations T1 a augmenté chaque année depuis 2001 (figure 16). Plus de 49 % des déclarations de revenus des particuliers de 2004 ont été produites électroniquement lors de la période de production

transmission électronique.  
Une partie importante de notre approche visant à améliorer la rapidité, l'exactitude et l'efficacité du traitement des déclarations est d'encourager les contribuables à choisir d'avantage nos options de transmission électronique.  
De plus, pour protéger l'assiette fiscale du Canada, notre Programme de compensation de dette par remboursement fournit un service automatisé selon lequel les remboursements d'impôt des particuliers peuvent compenser les dettes des contribuables envers les programmes fédéraux, provinciaux ou territoriaux - dettes qui, autrement, pourraient devenir irrécouvrables. En 2005-2006, la compensation de dette par remboursement s'est élevée à près de 170 millions de dollars, dont environ 54 millions de dollars ont été recouverts au nom des provinces et territoires du Canada.

#### Qualité des données : Bonne



**Figure 15** Intérêt payé sur les remboursements

montant total de l'intérêt sur remboursement le plus bas que nous avons versé au cours des quatre dernières années (figure 15).



Évaluation du rendement	Qualité des données	Résultats escomptés – Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard	
		2005-2006	2004-2005
Atteint	Bonne	Atteint	Bonne

Nos indicateurs

Objectif

Cotisations et traitement des paiements en temps opportun

Les programmes d'examen fiscaux examinent les déclarations et l'on fixe une cotisation supplémentaire

✓ S.O.

✓ Atteint ☒ En grande partie atteint ☒ Non atteint ☐

## Exposé sur le rendement

L'activité Cotisations des déclarations et traitement des paiements a les résultats escomptés suivants :

- **Cotisations des déclarations et le traitement des paiements sont rapides et exacts;**
- **Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.**

### Cotisations des déclarations et traitement des paiements en temps opportun

#### Principales normes de service externes en matière de rapidité – Nous avons atteint nos normes

les plus importantes de service liées aux activités de grande envergure ou ayant un volume élevé en 2005-2006. Voici les résultats obtenus par rapport à nos principales normes de service externes :

- du 14 février 2005 au 30 mai 2005, nous avons traité des déclarations T1 sur papier dans une moyenne de 25 jours, ce qui est dans la limite de notre norme de 4 à 6 semaines;
- du 14 février 2005 au 30 mai 2005, nous avons traité les déclarations électroniques T1 dans une moyenne de 13 jours, ce qui est dans la limite de notre norme de 2 semaines;

- nous avons atteint notre objectif de 95 % en traitant plus de 98 % des déclarations de déclarations de TPS/TVH dans un délai de 21 jours;

- nous avons traité près de 1,5 million de déclarations T2, dont 88 % dans un délai de 50 jours, atteignant notre objectif de 75 % et nous avons traité 96 % des déclarations T2 en 90 jours, atteignant notre objectif de 90 %;

- nous avons atteint notre objectif de 95 % pour le traitement de plus de 2 millions de relevés des arrières dans les délais prescrits;

Nous avons également atteint notre deuxième résultat escompté grâce aux taux de récupération élevés de nos programmes d'examen fiscaux. En offrant aux contribuables une commodité et une accessibilité accrues qu'offre la technologie de paiement électronique, nous les avons aidés à respecter leurs obligations en matière de paiements, décrites à la page 25, et nous avons aidé à protéger l'assiette fiscale du Canada. Les résultats de nos programmes d'examen fiscaux ont également contribué à protéger l'assiette fiscale.



## Fiche de rendement

- **Direction fonctionnelle** – restructure les processus administratifs spécifiques de l'ARC liés à cette activité de programme; fournit des services de soutien en matière de gestion et de planification financière pour l'AP2 :
  - dépenses de 31,5 millions de dollars (296 ETP).
- **Affectation des dépenses des Services à l'entreprise**
  - 255,7 millions de dollars affectés à cette activité de programme (1 878 ETP).

Qualité des données	Évaluation du rendement	Résultat escompté – L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts	
		2005-2006	2004-2005
Bonne	Atteint	Bonne	Bonne

Nos indicateurs		Cotisations des déclarations et traitement des paiements en temps opportun	
Objectif		Normes de service externes	
✓	de 4 à 6 semaines	Rapidité du traitement des déclarations T1 sur papier	
✓	2 semaines	Rapidité du traitement des déclarations T1 électroniques (TED, IMPÔTEL, IMPÔTNET)	
✓	95 %	Pourcentage du traitement des déclarations de TPS/TVH dans un délai de 21 jours	
✓	75 %/90 %	Pourcentage du traitement des déclarations T2 sur papier dans les 50 jours et dans les 90 jours	
✓	95 %	Pourcentage des relevés des arriérés (RA) et états de paiements provisoires postés à temps	
✓	90 %	Pourcentage du traitement des demandes d'équité relatives aux comptes débiteurs et aux comptes de fiduciaire dans un délai de 4 à 6 semaines	
✓	Divers délais	Pourcentage du traitement des demandes de crédit et des redressements liés à la R&D/E fait à temps	
s.o.	100 %/95 %	Pourcentage des paiements déposés dans un délai de 24 heures en dehors de la période de pointe et pendant la période de pointe <sup>1</sup>	
✓	98 %	Traiter à temps les déclarations T1 pour la mi-juin	
s.o.	90 %	Pourcentage du traitement des inscriptions de numéros d'entreprise dans un délai de 5 jours ouvrables <sup>2</sup>	
✓	90 %	Pourcentage du traitement des déclarations de renseignements T4 au 30 avril	
✓	90 %	Pourcentage du traitement des déclarations T5 au 31 mai	
✓	S.O.	Tendance de la valeur en dollars des intérêts payés sur remboursements	
<b>Participation au traitement électronique</b>			
☑	50 %	Pourcentage des déclarants particuliers qui transmettent leurs déclarations électroniquement	
✓	7 %	Pourcentage des sociétés qui transmettent leurs déclarations électroniquement	
✓	S.O.	Amélioration aux autres services électroniques	
✓	98 %	Pourcentage des cotisations exactes des déclarations T1 sur papier	
<b>Objectif</b>		<b>Cotisations des déclarations et traitement des paiements avec exactitude</b>	
1	Les renseignements ne sont pas disponibles pour évaluer le rendement pendant la période de pointe et en dehors de la période de pointe.		
2	Les résultats de cet objectif ne seront pas disponibles avant 2006-2007 puisque les mesures n'ont été mises en place qu'en avril 2006.		

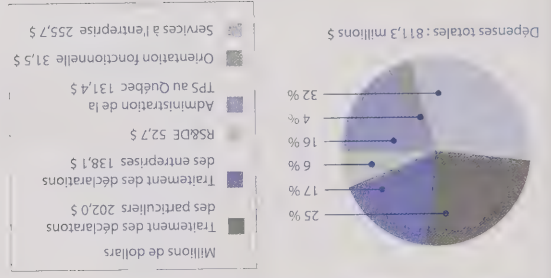


## Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2)

Dans le cadre de l'activité de programme Cotisations des déclarations et traitement des paiements, nous sommes responsables des activités de traitement dans sept centres fiscaux dans l'ensemble du Canada. Comme nous l'avons mentionné dans la section intitulée « Atteindre le résultat stratégique des services fiscaux » à la page 19, cette activité de programme aide à assurer que les contribuables respectent leurs obligations et que l'assiette fiscale du Canada est protégée.

En 2005-2006, les dépenses pour cette activité de programme s'élèvent à 811,3 millions de dollars (8 718 ETP) ou 21,9 % des dépenses totales<sup>10</sup> de l'ARC. De ces 811,3 millions de dollars, 555,6 millions de dollars ont porté sur les dépenses de programme et 255,7 millions de dollars ont été attribués à cette activité de programme pour les services d'entreprise.

Figure 14 Dépenses des ressources



### Qualité des données : Bonne

#### Traitement des déclarations de revenu des particuliers

- particuliers – traite les déclarations pour les programmes fiscaux au moyen de la cotisation initiale, de l'examen de validation précotisation et postcotisation, des redressements comptables et de la correspondance générale.
- dépenses de 202 millions de dollars (3 534 ETP)

10. Il est possible que les chiffres des dépenses et des ETP ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

#### Traitement des déclarations de revenus des sociétés

- particuliers.
- traitement de près de 25 millions de déclarations de revenus des particuliers, du 14 février 2005 au 27 janvier 2006, dont plus de 13 millions ont été produites sur papier.
- remboursement de 18 millions de dollars à presque 15 millions de contribuables

- sociétés** – inscrit les entreprises au Canada en utilisant le numéro d'entreprise; traite, évalue et valide les renseignements produits dans les formulaires T2 (impôt des sociétés), T4 (employé), T5 (revenue en intérêts) et les déclarations de TPS/TVH; établit et maintient le statut des comptes; gère les programmes d'accise et reçoit tous les paiements :
- dépenses de 138,1 millions de dollars (2 487 ETP);
- administration d'environ 1,5 millions de comptes d'employeurs et de plus de 2,5 millions d'inscrits aux fins de la TPS/TVH (sauf le Québec);
- traitement de près de 1,7 million de déclarations des sociétés, de presque 590 000 remboursements aux visiteurs, de près de 6,8 millions de déclarations de TPS/TVH, de plus de 185 000 déclarations de fiducie et de plus de 330 milliards de dollars en paiements.

#### Programme de Recherche scientifique et développement expérimental (RS&DE)

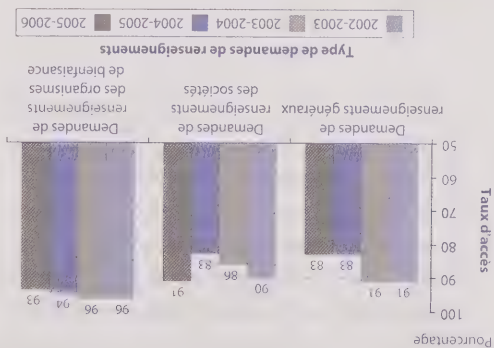
- fournit des crédits d'investissement comme mesure incitative à l'exécution des activités de recherche et de développement industrielles admissibles au Canada :
- dépenses de 52,7 millions de dollars (520 ETP);
- versement de 1,8 milliard de dollars en crédits d'impôt.

#### Administration de la TPS au Québec

- administre à la fois le PE avec le ministère du Revenu du Québec (MRQ) et les paiements au MRQ :
- dépenses de 131,4 millions de dollars (nous n'avons pas affecté d'ETP à cette sous-activité)



Figure 13 Accessibilité des demandeurs



Qualité des données : Bonne

## Amélioration des nos autres sources de

**renseignements** – Tel que mentionné à la page 19, notre but, qui adhère à la Vision des services du gouvernement du Canada, est d'augmenter

l'accessibilité à nos services en faisant mieux connaître la disponibilité des services en ligne et en allouant les ressources à des modes alternatifs de prestations de services comme Internet. Dans le cadre d'un sondage EKOS publié en 2004-2005<sup>9</sup> sur les tendances en matière d'usage et d'accès à Internet, on a signalé ce qui suit :

- 72 % des Canadiens avaient accès à Internet à la maison;
- 71 % avaient utilisé un site Web du gouvernement du Canada au cours des 12 derniers mois;
- 31 % des Canadiens ont affirmé que leur contact le plus récent avec le gouvernement du Canada avait été par Internet;
- 90 % des utilisateurs Internet et 38 % des non-utilisateurs s'attendent à utiliser Internet pour traiter avec les gouvernements dans l'avenir.

Suivant ces constatations et d'autres renseignements, nous avons continué à nous diriger vers le

9. Publié dans *The Hill Times*, le 16 janvier 2006.

Notre site Web offre un large éventail de

renseignements et de réponses aux questions des

contribuables. De plus, notre service *Smartlinks* sur le

Web permet aux contribuables de joindre directement un de nos agents à partir de notre site Web. Bien que

nous ayons observé une baisse moyenne de 5 % au cours des trois dernières années du nombre de

contribuables demandant une trousses d'impôt

imprimée en 2006 (pour l'année d'imposition 2005), 5,9 millions de contribuables ont encore eu besoin d'une trousses imprimée, nous répondons toujours à l'importante demande de publications imprimées.

Facteur déterminant en vue d'améliorer le

libre-service, nous avons continué à miser sur notre infrastructure de services électroniques en 2005-2006 afin d'ajouter de nouveaux services à notre site Web de façon à permettre aux contribuables de soumettre des transactions. En plus de se focaliser sur la

participation à nos services électroniques, nous avons élaboré des initiatives électroniques innovatrices en

vue de simplifier nos programmes. Par exemple, nous permettons aux entreprises de s'inscrire pour obtenir un numéro d'entreprise et pour quatre programmes

fédéraux, soit la TPS/TVH, l'impôt sur le revenu des sociétés, les retenues à la source et l'importation/

exportation, au moyen de notre service intégré

d'inscription en direct des entreprises. Par le biais de ce service, des petites et moyennes entreprises de la

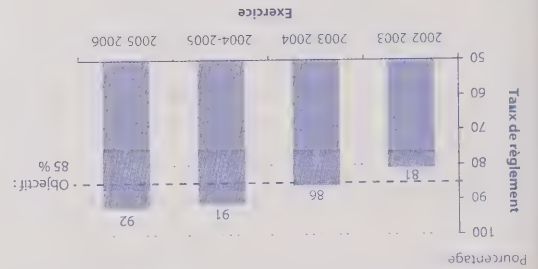
Colombie-Britannique, de la Nouvelle-Écosse et de l'Ontario qui lancent ou élargissent leurs activités

peuvent s'inscrire ou présenter une demande pour divers programmes destinés aux entreprises.



en collaboration avec Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC). Notre protocole d'entente établit un niveau de service de 85 % lié à l'exécution rapide des demandes de décision: en 2005-2006, nous avons de nouveau dépassé le niveau de service convenu. Nous avons fourni un service rapide de 92 % des fois pour tous les types de décisions, ayant traité presque 72 000 demandes (figure 12).

**Figure 12** Décisions en matière de RPC/AE – Pourcentage exécuté à temps



**Renseignements rapides concernant les modifications législatives** – Notre responsabilité est de mettre en oeuvre toutes les modifications législatives, relatives aux lois fiscales, aux enregistrements des organismes de bienfaisance ainsi qu'aux programmes incitatifs et de prestations sociales et économiques établies par le Parlement ou les assemblées législatives provinciales et exécutées par l'intermédiaire du régime fiscal. Grâce à nos processus d'examen annuel rigoureux, en 2005-2006, nous veillons à ce que les renseignements nouveaux ou modifiés soient correctement intégrés dans les publications liées à la fiscalité, dont la majorité est disponible dans notre site Web.

**Renseignements exacts**

**Exactitude des réponses de l'agent aux demandes de renseignements téléphoniques** – Nous avons différents outils qui permettent de veiller à ce que les contribuables considèrent nos services fiables et adaptés aux besoins. Un de ces outils est notre programme d'assurance de la qualité, qui mesure la fiabilité de nos services téléphoniques. Les résultats du sondage 2005-2006 sur l'exactitude des agents indiquent que l'exactitude des réponses des agents aux demandes de renseignements téléphoniques est demeurée élevée par rapport à 1996-1997, l'année de référence. En outre, nous élaborons des outils, pour les agents d'apprentissage électronique et informatique, intégrés afin de voir à ce qu'ils continuent à offrir des renseignements exacts et à jour aux contribuables.

**Renseignements accessibles**

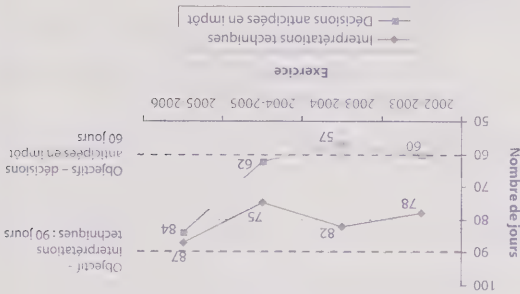
**Service téléphonique accessible** – Nous estimons que les contribuables sont plus susceptibles de participer à un régime fiscal qui est accessible et qui offre un service adapté aux besoins. Nous nous efforçons de fournir un service plus équitable et efficace en équilibrant l'accessibilité et la rapidité. L'accessibilité des demandeurs mesure le pourcentage des demandeurs qui réussissent à joindre notre service téléphonique. Au cours de 2005-2006, nous avons dépassé notre objectif d'accessibilité des demandeurs fixé à 80 %, pour les demandes de renseignements généraux, sur les entreprises et sur les organismes de bienfaisance<sup>8</sup> – atteignant 83 % pour les demandes de renseignements généraux, 91 % pour celles des entreprises et 93 % pour les organismes de bienfaisance (voir la figure 13).

8. Les niveaux des objectifs étaient au-delà de 80 % les années précédentes, c'est-à-dire 90-95 % en 2002-2003 et 80-85 % 2003-2004. La réduction à 80 % se veut de maximiser l'utilisation des ressources en équilibrant le coût du service avec les attentes des contribuables.



**Réponses rapides aux demandes de décisions en matière de RPC/AE** – Nous fournissons des services à d'autres ministères selon le principe du recouvrement des coûts. Tout particulièrement, nous contribuons au processus réglementaire pour le Régime de pension du Canada et l'assurance-emploi

#### Qualité des données : Bonne



**Figure 11** Réponse rapide aux demandes de décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu et d'interprétations techniques

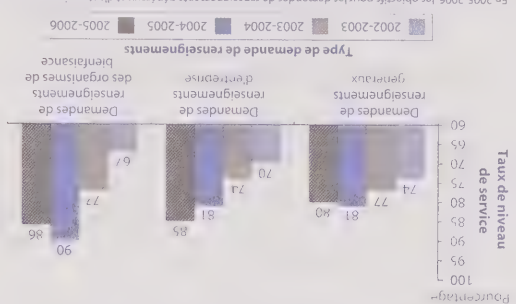
**Réponse rapide aux demandes de décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu et d'interprétations techniques** – Nous avons atteint la norme pour fournir des interprétations techniques aux contribuables dans une moyenne de 90 jours, réalisant un résultat de 87 jours. Cependant, en raison de la diminution des ressources, nous n'avons pas atteint notre engagement relatif à la norme de service d'émettre des décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu aux contribuables dans une moyenne de 60 jours. Nous y sommes parvenus en 84 jours en moyenne en 2005-2006. Des décisions moins rapides pourraient mener à des transactions douteuses de la part des contribuables, ce qui pourrait entraîner une baisse de l'observation et des activités de vérification et d'appels plus coûteuses. Nous cherchons à déterminer la meilleure façon d'améliorer notre rendement par rapport à cette norme de service.

relatifs aux comptes en 2005-2006. Nous avons établi un processus pour la saisie des résultats nationaux pour ce programme, et nous serons en mesure de rendre compte de ceux-ci en 2007-2008, une fois la centralisation des charges de travail de la correspondance dans nos régions terminée.

**Réponses rapides à la correspondance des contribuables** Nous avons reçu plus de 510 000 demandes écrites de renseignements généraux ou

#### Qualité des données : Bonne

En 2005-2006, les objectifs pour les demandes de renseignements des organismes de bienfaisance était 85 %.



**Figure 10** Pourcentage des appels téléphoniques répondus selon la norme de service

**Service téléphonique rapide** – Nous avons atteint notre objectif de 80 % pour répondre aux appels dans les deux minutes de la mise en attente, pour les demandes de renseignements généraux et des entreprises, et notre objectif de 85 % pour répondre aux appels mis en attente dans une minute dans le cas des demandes de renseignements téléphoniques concernant les organismes de bienfaisance (figure 10).

#### Renseignements en temps opportun

✓ **Résultat escompté** – Les clients reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles.

Services fiscaux. En donnant en temps opportun des renseignements, des outils et des services exacts et accessibles aux contribuables, ces derniers peuvent respecter leurs obligations en matière d'enregistrement, de production, de versement et de déclaration, sans qu'une intervention de notre part ne soit nécessaire, ce qui nous permet de voir à ce que l'assiette fiscale du Canada soit protégée. Ce faisant, nous estimons que notre activité de programmes Aide à la clientèle a contribué à la réalisation du résultat stratégique des Services fiscaux.

la norme de service dans le cas des interprétations techniques.



Fiche de rendement

Évaluation du rendement	Qualité des données	Résultat escompté – Les clients reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles	
		2005-2006	2004-2005
	Bonne	Atteint	Bonne

Objectif	Renseignements en temps opportun
----------	----------------------------------

✓	80 %	Pourcentage des appels concernant des renseignements généraux et sur les entreprises répondus dans les deux minutes suivant la mise en attente
---	------	--

✓	85 %	Pourcentage des appels concernant les organismes de bienfaisance répondus dans les 60 secondes suivant la mise en attente
---	------	---

S.O.	S.O.	Pourcentage de la correspondance fiscale répondue dans les 30 jours <sup>1</sup>
------	------	--

×	Moyenne de 60 jours	Rapidité des décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu émises aux contribuables
---	---------------------	---

✓	Moyenne de 90 jours	Rapidité des interprétations techniques en matière d'impôt sur le revenu émises aux contribuables
---	---------------------	---

✓	85 %	Pourcentage des décisions relatives au RPC et à l'AE émises dans les délais visés <sup>2</sup>
---	------	--

✓	S.O.	Rapidité de la mise en oeuvre des modifications législatives dans les produits d'information
---	------	--

☑	100 %	Pourcentage des problèmes constatés et réglés dans les 15 jours ouvrables ou dans les cas où on a communiqué avec le client dans les 2 jours ouvrables
---	-------	--

Objectif	Renseignements exacts
----------	-----------------------

✓	S.O.	Exactitude des réponses de l'agent aux demandes de renseignements téléphoniques
---	------	---

S.O.	S.O.	Tendance des réponses positives au sondage <sup>3</sup>
------	------	---

Objectif	Renseignements accessibles
----------	----------------------------

✓	80 %	Pourcentage des demandes pour des renseignements généraux et sur les entreprises qui ont joint notre service téléphonique
---	------	---

✓	80 %	Pourcentage des demandeurs concernant les organismes de bienfaisance qui ont joint notre service téléphonique
---	------	---

✓	S.O.	Amélioration des nos autres sources de renseignements
---	------	---

1	Le processus de saisie des résultats des demandes de renseignements écrits ne sera pas mis en oeuvre à l'échelle nationale avant 2007-2008.	
---	---	--

2	Bien que l'on rende compte ici des résultats du programme de décisions en matière de RPC/AE, les dépenses connexes sont présentées à l'Activité de programme 3.	
---	---	--

3	Les questions du Sondage annuel de l'ARC ont fait l'objet d'une révision importante en 2005; par conséquent, aucun résultat n'est disponible pour cet indicateur.	
---	---	--

Exposé sur le rendement

Notre activité de programme Aide à la clientèle a le résultat escompté suivant : **Les clients reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles.** Nous avons atteint ce résultat escompté en répondant à nos attentes dans les secteurs clés suivants :

- nous avons atteint nos normes de services en matière de rapidité pour répondre aux demandes

- de renseignements téléphoniques généraux, des entreprises et des organismes de bienfaisance;
- l'exactitude des réponses données par les agents est demeurée élevée;
- nous avons atteint notre objectif d'accessibilité des demandeurs pour les services généraux et des entreprises;
- bien que nous ayons manqué de peu notre engagement afférent aux décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu, nous avons atteint

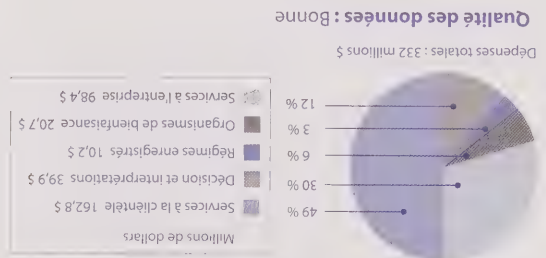


## Aide à la clientèle (AP1)

Dans le cadre de l'activité de programme Aide à la clientèle, nous sommes chargés d'aider les contribuables, les entreprises et les inscrits à respecter leurs obligations en vertu du système d'autocotisation. Nous y parvenons au moyen des centres d'appels et des 46 bureaux des services fiscaux dans l'ensemble du Canada. Tel qu'indiqué à la page 19, lorsque nos efforts portent fruit, les particuliers, les entreprises et les inscrits reçoivent les outils, l'aide et les renseignements nécessaires pour se conformer à leurs obligations fiscales.

En 2005-2006, les dépenses relatives à cette activité de programme se chiffraient à 332,0 millions de dollars (3 998 ETP) ou 8,9 % des dépenses globales de l'ARC<sup>7</sup>. De ces 332 millions de dollars, 233,6 millions sont pour les dépenses nettes de programmes et 98,4 millions ont été attribués à l'activité de programme des Services à l'entreprise.

**Figure 9** Dépenses en ressources



- **Services à la clientèle** – fournissent les renseignements, les outils et l'aide aux particuliers et aux entreprises relativement aux lois fédérales et provinciales :
  - dépenses de 162,8 millions de dollars (2 314 ETP);
  - plus de 15,75 millions de demandes de renseignements du public traitées;
  - près de 30 millions de visites au site Web de l'ARC liées à la fiscalité.

7. Il est possible que les chiffres des dépenses et des ETP pour les sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

- **Affectation des dépenses des Services à l'entreprise**
  - 98,4 millions de dollars affectés à cette activité de programme (897 ETP).
- **Organismes de bienfaisance** – traitent les demandes d'enregistrement des organismes de bienfaisance, examinent le contrôle des déclarations annuelles afin d'assurer l'observation et fournissent des renseignements au public :
  - dépenses de 20,7 millions de dollars (241 ETP);
  - 82 595 organismes de bienfaisance enregistrés;
  - 80 432 déclarations d'organismes de bienfaisance examinées;
  - 989 vérifications effectuées.
- **Régimes enregistrés** – enregistrent des régimes de pension et d'autres régimes de revenu différé, effectuent la vérification des plans visant l'observation de la Loi de l'impôt sur le revenu, élaborent et publient des politiques administratives à cet égard et approuvent les contributions aux régimes de prestation définis :
  - dépenses de 10,2 millions de dollars (129 ETP), gestion de 21 771 régimes de pension agréés, 4 658 régimes de participation différée aux bénéfices, 148 régimes de prestations supplémentaires de chômage et plus de 3 000 placements enregistrés.
- **Décisions et interprétations** – fournissent aux entreprises des décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu ayant force exécutoire et des affirmations à des opérations proposées, et des interprétations non exécutoires à des entreprises et à des particuliers; fournissent des décisions et des interprétations en matière de taxe d'accise et de TPS/TVH aux entreprises, aux fiscalistes et aux particuliers :
  - dépenses de 39,9 millions de dollars (415 ETP);
  - 122 621 demandes de renseignements téléphoniques reçues pour des décisions en matière de taxe d'accise et de TPS/TVH;
  - 4 711 demandes de renseignements écrites traitées pour des décisions en matière de taxe d'accise et de TPS/TVH.



## Nos activités de programme

Comme nous l'avons noté à la page 16, notre Cadre stratégique de planification et d'établissement de rapports s'appuie sur la Structure de gestion des ressources et des résultats (SGRR) établie par le Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada le 1<sup>er</sup> avril 2005. La SGRR est une approche pangouvernementale pour la collecte, la gestion et la déclaration de données financières et non financières sur le rendement. Elle fournit une base normalisée pour produire des rapports à l'intention des Canadiens et du Parlement sur l'appariement des ressources, des activités de programme et des résultats.

Dans le cadre de la SGRR se trouve notre Architecture d'activités de programme, un inventaire de toutes les activités que nous entreprenons. Ces activités de planification et d'établissement de rapports (page 17) selon le rapport logique qui existe entre elles et les résultats stratégiques auxquels elles contribuent.

Les activités de programme sont des groupes d'activités liées qui sont conçues et gérées dans le but de répondre à un besoin précis du public et sont souvent traitées comme une unité budgétaire. Chacune d'elles est énoncée à un niveau d'importance suffisant pour tenir compte de notre façon d'affecter et de gérer nos ressources en vue d'atteindre les résultats voulus. L'ARC compte sept activités de programme distinctes. Les sections suivantes sont organisées en fonction de ces sept activités de programme (AP) :

- **Aide à la clientèle (AP1)**, pour aider les contribuables à respecter leurs obligations en vertu du régime d'autocotisation du Canada.
- **Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2)**, pour traiter et valider les déclarations des contribuables; enregistrer, établir et tenir à jour les comptes des contribuables; recevoir les paiements.

- **Observation en matière de production de déclaration et de versement (AP3)**, pour repérer les cas d'inobservation liés aux exigences des contribuables en matière de production et de versement et les traiter, et pour contrôler le niveau de la dette fiscale.
  - **Observation en matière de déclaration (AP4)**, pour vérifier la divulgation complète et exacte faite par les contribuables au sujet de tous les renseignements nécessaires à l'établissement de leurs obligations fiscales et pour protéger l'assiette fiscale au moyen d'activités de vérification et d'exécution.
  - **Appels (AP5)**, pour fournir un processus de règlement des différends rapide et impartial à l'intention des contribuables qui s'opposent aux décisions prises par l'ARC.
  - **Programmes de prestations (AP6)**, pour fournir aux Canadiens des prestations calculées en fonction du revenu et d'autres services qui contribuent directement à leur bien-être économique et social.
  - **Services à l'entreprise (AP7)**, pour fournir des services à l'entreprise et des services centraux en tant que soutien au ministre du Revenu national, au Conseil de direction (CD), au commissaire et aux activités de programme opérationnelles de l'ARC.
- Pour chaque activité de programme, nous présentons un aperçu du programme, son profil de dépenses, l'exposé sur le rendement présentant une conclusion par rapport aux résultats escomptés de l'AP et nous décrivons les résultats atteints en cours d'exercice et comment ces derniers viennent appuyer nos résultats stratégiques. Nous regroupons également les principaux résultats de façon logique afin de montrer comment nous en sommes arrivés à nos conclusions par rapport aux résultats escomptés de chaque activité de programme.



### Échange de données (au moyen du protocole de transfert des fichiers) et les services de transfert des données offerts aux clients

- Échanges des données de la vérification du revenu avec les provinces afin d'appuyer 17 programmes (p. ex. soutien du revenu, aide financière aux étudiants, assurance-médicaments), avec sept autres programmes à l'étape de la mise à l'essai.
- Échanges de données du Supplément de la prestation nationale pour enfants avec 11 provinces et territoires afin de faciliter le calcul des prestations d'aide sociale.
- Transfert des données avec quatre provinces afin d'appuyer les « montants complémentaires » pour les programmes de prestations pour enfants administrés par l'ARC.
- Transferts de données concernant les renseignements sur les revenus et les enfants afin d'appuyer l'administration des programmes du Supplément de revenu de l'Ontario et de l'Allocation familiale du Québec.
- Échanges de données et transferts de données pour soutenir l'administration fédérale du Supplément familial à l'assurance-emploi, le Bon d'études canadien, la subvention canadienne pour l'épargne-études, supplémentaire et le Supplément de revenu garanti.

En tout, l'ARC a administré 66 programmes et services différents pour les provinces, les territoires et les

## Conclusion

en 2004-2005.

autres ministères, ce qui constitue une hausse par rapport aux 58 programmes et services administrés

En obtenant un rendement solide par rapport à chacune de nos mesures du résultat stratégique, nous croyons avoir atteint notre résultat stratégique pour les Programmes de prestations : **Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit de façon à ce que l'intégrité du système canadien de sécurité du revenu soit maintenue.** Notre souplesse législative en tant qu'agence, notre expertise opérationnelle et le caractère adaptable de nos systèmes automatisés nous permettent d'exécuter des programmes de prestations et de crédits fondés sur le revenu, non seulement pour le gouvernement du Canada, mais aussi pour le compte des provinces et des territoires.



Les provinces, les territoires et les autres ministères dépendent de l'ARC comme important fournisseur de services

En 2005-2006, en plus des quatre programmes

fédéraux que nous avons exécutés, nous avons aussi administré 17 programmes continus de crédit et de

prestations pour enfants pour neuf provinces et territoires. Les versements effectués en vertu de tous

ces programmes (sauf le programme de crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta) sont ajoutés aux

versements des programmes fédéraux en un seul paiement, envoyé tous les mois (avec la PFCÉ) ou

tous les trimestres (crédit pour TPS/TVH).

#### **Programmes de prestations continus administrés par l'ARC pour le compte des provinces et des territoires**

- Colombie-Britannique – Prestations familiales de la C-B.
- Colombie-Britannique – Supplément au revenu gagné de la Colombie-Britannique
- Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta
- Prestation pour enfants de la Saskatchewan
- Crédit pour la taxe de vente de la Saskatchewan
- Prestation pour enfants du Yukon
- Prestation pour enfants des Territoires du Nord-Ouest
- Territoires du Nord-Ouest – Supplément pour travailleurs territoriaux
- Prestation pour enfants du Nunavut
- Supplément pour travailleurs territoriaux du Nunavut
- Prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick
- Supplément du revenu gagné du Nouveau-Brunswick
- Prestation pour enfants de la Nouvelle-Écosse
- Prestation pour enfants de Terre-Neuve-et-Labrador
- Supplément à la nutrition mères-bébés de Terre-Neuve-et-Labrador
- Crédit pour la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve
- Prestation aux aînés de Terre-Neuve-et-Labrador

En 2005-2006, nous avons affirmé notre réputation comme fournisseur de services efficace en exécutant deux programmes de paiements uniques pour nos clients, soit la Remise 2005 sur les ressources de l'Alberta et la Prestation pour les coûts de l'énergie du gouvernement fédéral. Vous trouverez d'autres

renseignements au sujet de ces nouveaux programmes à la page 72. Il s'agit des sixième et septième programmes de paiements uniques que nous avons exécutés depuis 2000.

Le fait que la majorité des gouvernements ont adopté l'utilisation du système de prestation de l'Agence suggère fortement qu'il offre des économies importantes pour la distribution d'une prestation en espèces, puisqu'il est efficace sur le plan des coûts comparativement au coût théorique lié à l'élaboration des systèmes administratifs provinciaux et territoriaux indépendants.<sup>7</sup> Deux gouvernements – ceux de la Saskatchewan et des Territoires du Nord-Ouest – ont particulièrement noté les avantages de cette

approche.<sup>8</sup> Notre réputation comme fournisseur de services s'est manifestée davantage au moyen du développement de nos échanges de données de la vérification du revenu avec nos clients. Les provinces, les territoires et les ministères fédéraux dépendent aussi de plus en plus des données de l'ARC pour appuyer le large éventail de programmes de prestations et de paiements fondés sur le revenu qu'ils administrent, comme l'aide sociale, l'aide financière aux études ou les prestations d'assurance-maladie complémentaires. Le partage d'une quantité limitée de données, avec le consentement du contribuable, simplifie l'administration des programmes et réduit le fardeau pour les demandeurs, puisqu'il n'est plus nécessaire qu'ils communiquent avec les bureaux de l'ARC pour obtenir les renseignements nécessaires. Quatre nouveaux partenaires se sont ajoutés en 2005-2006, utilisant une méthodologie de protocole de transfert de fichier, qui utilise un échange électronique bilatéral protégé des données en ligne. Nous appuyons maintenant 17 programmes provinciaux grâce aux échanges de données de vérification du revenu. Consultez la page 72 pour obtenir plus d'information sur les nouveaux services

mis en oeuvre au cours de cet exercice.

5. Évaluation de l'initiative de la Prestation nationale pour enfants : Rapport de synthèse, 6 juin 2005, disponible dans le site [www.nationalchildbenefit.ca](http://www.nationalchildbenefit.ca)
6. La PNE – Rapport d'étape : 2004, publié en novembre 2005, disponible dans le site [www.nationalchildbenefit.ca](http://www.nationalchildbenefit.ca)



Mesures du résultat stratégique des Programmes de prestations

Évaluation du rendement	Qualité des données	2005-2006				
		Atteint	Atteint	Bonne	Bonne	Bonne

Nos indicateurs	Objectif	2002-2003				
		2003-2004	2004-2005	2005-2006	2005-2006	2005-2006
✓ Délai de traitement des paiements	Les paiements de prestations sont émis à temps	99 %	99,9 %	99,9 %	99,8 %	99,9 %
	Les paiements de prestations sont émis à temps	99 %	99,9 %	99,9 %	99,8 %	99,9 %
	Les paiements de prestations sont émis à temps	99 %	99,9 %	99,9 %	99,8 %	99,9 %
✓ Les paiements de prestations sont exacts	Les familles reçoivent les bons versements de PFCE	95 %	94,1 %	95,5 %	93,2 %	95,1 %
	Les familles reçoivent les bons versements de PFCE	95 %	94,1 %	95,5 %	93,2 %	95,1 %
	Les familles reçoivent les bons versements de PFCE	95 %	94,1 %	95,5 %	93,2 %	95,1 %
✓ Les provinces, les territoires et les autres ministères dépendent de l'ARC comme important fournisseur de services	Nombre de programmes et de services administrés	S.O.	46	51	58	66
	Nombre de programmes et de services administrés	S.O.	46	51	58	66
	Nombre de programmes et de services administrés	S.O.	46	51	58	66

✓ Atteint	✓ En grande partie atteint	✗ Non atteint
-----------	----------------------------	---------------

Délai de traitement des paiements

Nous connaissons l'importance des paiements que nous faisons pour des millions de bénéficiaires chaque mois. Pour maintenir un rendement solide dans l'émission des paiements, nos processus de contrôle afin de contenir les risques de retard ou d'interruption. Grâce à ces processus, nous avons émis plus de 99,9 % des paiements à temps pour les programmes de PFCE, de crédit pour la TPS/TVH et différents programmes provinciaux et territoriaux que nous administrons, atteignant notre objectif de 99 % pour 2005-2006.

Les paiements de prestations sont exacts

Afin de contribuer à l'équité et à l'intégrité du régime fiscal canadien, nous travaillons dans le but d'assurer que les particuliers et les familles reçoivent les versements appropriés – ni plus, ni moins. Selon un échantillonage aléatoire annuel des comptes que nous effectuons pour mesurer l'observation générale des prestations avec les lois relatives au programme, nous estimons qu'environ 95,1 % des comptes de la PFCE avaient des renseignements complets et exacts sur les paiements et les comptes en 2003-2004

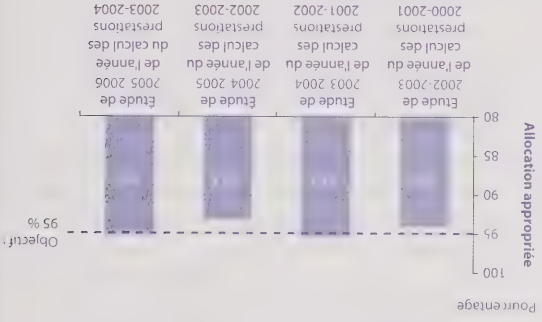


Figure 8 Pourcentage des familles qui reçoivent les bons versements, selon un échantillon aléatoire

Nous effectuons aussi des travaux de validation qui visent les comptes que l'on a désignés à risque élevé. En 2005-2006, 62,2 % des comptes sélectionnés aux fins d'examen ont été redressés, dépassant notre objectif de 50 %. Les résultats de notre programme de validation et contrôles sont exposés en détail à la page 72.

4. Niveaux d'observation démontrés par les bénéficiaires de la prestation fiscale pour enfants – Rapport définitif, le 18 août 2006 (groupe cible en date de novembre 2003).



bénéficiaires de prestations. Nous allouons des ressources dans le but de perfectionner nos techniques et nos outils de surveillance afin de mieux sélectionner les comptes à examiner, en vue de récupérer les trop payés et déterminer les situations où les prestations ont été sous payées. Nous continuons d'améliorer notre connaissance des cas d'observation et notre capacité à cibler les secteurs qui présentent les risques les plus élevés. Lorsque nos efforts portent fruit, les bénéficiaires admissibles peuvent compter recevoir les bons montants de prestations au bon moment, sachant d'où viennent les prestations et pourquoi ils les reçoivent. En utilisant l'infrastructure fédérale de distribution pour administrer un éventail de services pour le compte des provinces et des territoires, nous visons l'amélioration des services et l'élimination du double-emploi. Par exemple, les parents doivent présenter une seule demande pour être pris en considération pour les prestations pour enfants fondées sur le revenu des deux ordres de gouvernement. Les particuliers n'ont qu'à « cocher la case » lorsqu'ils remplissent leur déclaration annuelle de revenus et de prestations pour être pris en considération pour les crédits offerts pour la taxe de vente de la part des deux ordres de gouvernement. Notre but est de conserver les programmes et services que nous administrons actuellement pour les provinces, les territoires et d'autres ministères et les élargir, dans la mesure du possible.

C'est pourquoi notre résultat stratégique des programmes de prestations et les mesures que nous employons pour évaluer notre succès mettent l'accent sur la rapidité et l'exactitude des paiements que nous émettons ainsi que notre apport aux provinces et aux territoires en tant qu'important fournisseur de services.

Il est important que les paiements que nous émettons soient exacts et envoyés en temps opportun. Pour certains bénéficiaires, les paiements de prestations libèrent d'impôt constituent une partie importante de leur revenu mensuel. Par exemple, bien que la PFC ait été versée à plus de 80 % des familles en date de juin 2005, la prestation annuelle maximale n'est versée qu'à celles dont le revenu est inférieur à 21 480 \$. Plus de 933 000 familles, soit presque 29 % de toutes les familles qui reçoivent la PFC, reçoivent la prestation maximale. Pour ces familles à faible revenu, il est essentiel de recevoir à temps le paiement prévu le 20<sup>e</sup> jour de chaque mois afin de payer les dépenses immédiates des familles.

Nous croyons que la majorité des bénéficiaires éventuels présentent une demande aux programmes de prestations uniquement lorsqu'ils sont susceptibles d'y avoir droit. Pour nous en assurer, nous effectuons des examens dans le but de vérifier si les prestations et les crédits sont émis seulement aux bénéficiaires qui y ont droit, et que ces derniers reçoivent les bons montants conformément aux lois applicables.

Nos efforts de validation visent les comptes que l'on a désignés comme présentant un risque élevé de trop payés éventuels, par exemple à cause d'incohérences que nous notons dans l'état civil ou d'autres renseignements déclarés dans nos dossiers. Notre examen de 5 % des comptes de PFC démontre une présence crédible en matière d'exécution pour les



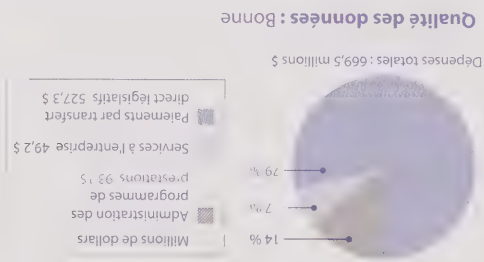
## Atteindre le résultat stratégique des Programmes de prestations

Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit de façon à ce que l'intégrité du système canadien de sécurité du revenu soit maintenue

Avec la création, en 1989, du programme du crédit pour taxe sur les produits et services, et, en 1993, du programme de la prestation fiscale pour enfants, l'ARC est devenu l'agent d'exécution fédérale des crédits et des prestations non imposables fondés sur le revenu pour les particuliers et les familles.

Les dépenses des Programmes de prestations en 2005-2006 représentaient 669,5 millions de dollars (1 677 ETP).

**Figure 7** Dépenses pour les Programmes de prestations



Notre approche pour atteindre ce résultat stratégique

Nos efforts visant à atteindre notre résultat stratégique jouent un rôle important parmi tous les efforts des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux pour assurer un soutien aux familles et aux enfants et pour aider à réduire l'ampleur de la pauvreté chez les enfants. En plus du crédit d'impôt pour personnes handicapées sous lesquels les prestations sont émises au moment du traitement des déclarations des particuliers plutôt que comme paiement direct, l'ARC

De plus, les souplesses assurées par notre mandat en tant qu'agence et l'adaptabilité de nos systèmes nous permettent de miser sur l'infrastructure fédérale de distribution pour administrer un éventail de prestations continues, de programmes de paiements uniques et d'autres services pour le compte des provinces et des territoires.

Nous croyons que les Canadiens ont de meilleures chances d'accéder aux programmes de prestations s'ils sont informés et comprennent clairement ce qu'ils doivent faire pour respecter les exigences en matière d'admissibilité et recevoir leurs versements. L'ARC fournit aux bénéficiaires des prestations des renseignements, des outils et des services qui sont accessibles au moyen de différentes voies. Ainsi, nous permettons aux bénéficiaires de nous donner les renseignements nécessaires pour les inscrire à nos registres de prestations et ils nous aident à faire en sorte qu'ils reçoivent, en temps opportun les bons montants de prestations.

Nous utilisons différents outils de communication pour tenter de maintenir la connaissance des exigences et la participation aux programmes. Notre moyen le plus important est le formulaire de demande de PFCE; il est offert dans notre site Web et il est aussi conçu pour faire partie des trousseaux que remettent les hôpitaux aux nouveaux parents.

Pour assurer le versement en temps opportun de paiements exacts à des millions de bénéficiaires, en fonction de la détermination de l'admissibilité au programme, il nous faut planifier et faire des efforts continus; ça ne se fait pas de façon automatique. Les modifications à nos systèmes de traitement des

- l'administrateur actuellement trois programmes liés aux initiatives fédérales :
- la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE);
- le crédit pour la TPS/TVH;
- les allocations spéciales pour enfants (ASE);



Les résultats, afférents à l'observation en matière de déclaration que nous avons atteints en 2005-2006, sont l'assise de notre évaluation globale, que pour la majorité des Canadiens, les cas et l'étendue de l'observation sont relativement faibles, bien qu'ils soient importants sur le plan financier. Fondé sur cette évaluation, nous concluons qu'en 2005-2006, l'ARC a atteint son résultat stratégique : ***Les contribuables***

***respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.***

Le rendement solide par rapport à nos activités de programme liées aux services fiscaux dont il est question à partir de la page 38 vient appuyer notre affirmation qu'en 2005-2006, l'ARC a promu l'observation des obligations fiscales auprès des contribuables, et a protégé l'assiette fiscale du Canada.



## Incidence fiscale

Selon notre évaluation, les indicateurs qui précèdent nous indiquent que les cas d'inobservation en matière de déclaration se trouvent généralement à des

niveaux relativement peu élevés, mais les résultats de nos activités de programme exposées aux pages 54 et 59 montrent que cette inobservation est, dans son

ensemble, importante sur le plan financier. En

2005-2006, nos programmes visant à traiter les cas

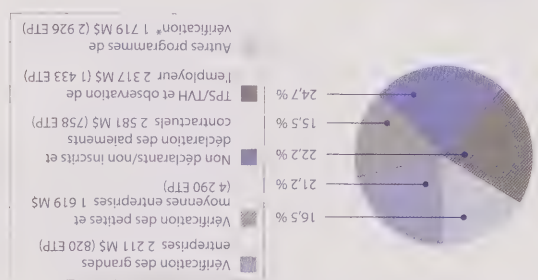
d'inobservation en matière de déclaration ont indiqué une incidence fiscale totale de plus de 10,4 milliards

de dollars<sup>3</sup> (figure 6). Cette somme dépasse notre

estimation pour 2005-2006, qui s'établissait à

7,2 milliards de dollars.

**Figure 6** Incidence fiscale totale



\*Les autres programmes de vérification comprennent l'évitement fiscal, les programmes de l'impôt international, les incitatifs fiscaux et les enquêtes.

## Favoriser l'observation en matière de déclaration

Au moyen d'activités telles que la sensibilisation, nous faisons en sorte que la déclaration des impôts soit le plus simple et pratique possible, afin de favoriser de hauts niveaux d'observation en matière de déclaration et aider les contribuables à respecter leurs obligations en vertu de la loi. Les résultats du rendement exposés à partir de la page 38 liés à notre activité de programme Aide à la clientèle (AP1) fournissent des

3. Nous reconnaissons qu'une partie de nos résultats liés à l'incidence fiscale sera infirmée sur appel ou sera

irrecouvrable.

## Conclusion

Nous devons conclure que les résultats que nous

avons atteints en 2005-2006, par rapport à nos

mesures afférentes au résultat stratégique de

l'observation en matière de production, d'inscription

et de versement prouvent que la majorité des

Canadiens, particuliers et entreprises, continuent de

participer volontairement au régime fiscal canadien

et de respecter leurs obligations.

page 56.

- Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2), à la page 43;
  - Observation en matière de production des déclarations et de versement (AP3), à la page 50;
  - Observation en matière de déclaration (AP4), à la page 50;
- Trois de nos activités de programme exposent les mesures prises en 2005-2006 dans le but de repérer et de traiter les cas d'inobservation :

L'exécution ou un ensemble de ces éléments.

Selon la nature de l'inobservation, notre approche

peut comporter la sensibilisation, les vérifications,

de protéger l'assiette fiscale contre l'inobservation.

au moyen d'un ensemble d'outils d'observation afin

entreprend des mesures de prévention et de détection

caractéristiques de groupes particuliers. L'ARC

différents programmes conçus en fonction des

approches quant à l'inobservation au moyen de

choisit de ne pas respecter la loi. Nous gérons notre

fiscale intentionnelle; une minorité de personnes

ou des omissions involontaires jusqu'à l'évasion

déclaration prend plusieurs formes, allant des erreurs

L'inobservation à l'égard des exigences en matière de

## Mesures prises à l'égard des cas d'inobservation en matière de déclaration

de déclaration sans intervention de notre part.

mesures prises en 2005-2006 ont aidé les

renseignements supplémentaires sur la façon dont les

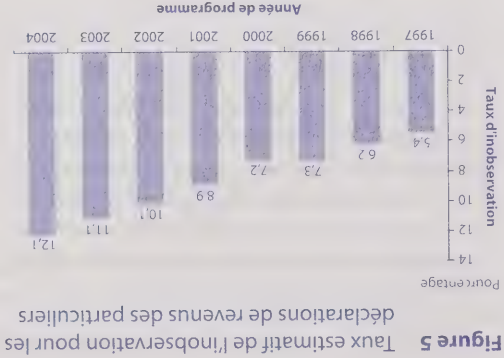


fiscale du Canada. Ces deux groupes jouent aussi un rôle déterminant dans le maintien de l'observation parmi les 25 millions de contribuables particuliers canadiens. Nos estimations indiquent que 74 % du total des recettes en 2005-2006 découlent des retenues à la source par les employeurs et d'autres tiers. Ces estimations jumelées avec les programmes d'examen de postcotisations page 48, nous assurent un haut niveau d'observation en matière de déclaration afferent au revenu d'emploi et d'autres sources soumise à la déclaration de tiers.

### Particuliers qui déclarent les principaux crédits d'impôt et déductions qui ne sont pas soumis à une déclaration par des tiers

Notre analyse des déclarations de revenus des particuliers indique que la majorité des demandes de déductions et de crédits principaux qui ne sont pas soumis à une déclaration par des tiers sont exactes, comme l'indiquent nos échantillons aléatoires obtenus au moyen du programme d'examen du traitement. Cependant, les niveaux d'observation en matière de déclaration de cet indicateur sont à la baisse depuis les dernières années (figure 5). Pour traiter cette question par des mesures appropriées, nous menons des études dans le but de déterminer les causes possibles de la baisse (par exemple, si le changement peut être attribué aux déductions et aux crédits particuliers, aux différences dans les caractéristiques des contribuables ou s'il s'agit d'une augmentation générale des cas d'inobservation).

Bien que nous poursuivions l'analyse des raisons possibles de l'incidence accrue des erreurs par les contribuables, nous estimons que ces résultats ont en grande partie atteint notre attente liée à un taux d'observation en matière de déclaration de 90 % pour le programme d'examen du traitement.



### TPS/TVH – Taux d'observation des paiements anticipés

La fraude liée à la TPS/TVH est l'un des principaux risques à l'observation identifiée dans notre priorité Intégrité fiscale de notre Plan d'entreprise (voir la page 15). Pour répondre à ce risque, nous avons mis sur pied notre Programme de paiements anticipés de la TPS/TVH afin de :

- déterminer les déclarations de crédit qui présentent un risque élevé d'inobservation en matière de déclaration avant paiement;
- examiner ces demandes une à une;
- décider soit d'approuver la demande sans faire d'autres examens soit de l'assigner aux fins de vérification de paiement anticipé.

Les résultats de ce programme sont démontrés en utilisant le ratio d'observation des paiements anticipés de la TPS/TVH, soit le pourcentage des remboursements de la TPS/TVH approuvés par rapport au total des remboursements de TPS/TVH demandés. Nous utilisons ce pourcentage comme indicateur afin de savoir à quel niveau les inscrits respectent leurs obligations prescrites en matière de déclaration.

Pour l'année d'imposition 2004, les inscrits ont atteint un taux d'observation de paiement anticipé de la TPS/TVH de 92,2 % par rapport à notre objectif de 90 %, ce qui est conforme aux résultats obtenus au cours des années antérieures.



Les contribuables canadiens doivent fixer leurs cotisations et déclarer leurs obligations fiscales à l'ARC. Cela signifie déclarer tous les revenus imposables et d'autres renseignements requis en vertu de la loi. Cela signifie également de ne faire que la demande des dépenses, des déductions et des crédits auxquels ils ont droit dans l'établissement de leurs obligations fiscales.

Les résultats exposés précédemment concernant l'observation en matière de production, d'inscription et de versement démontrent bien l'incidence des activités de programme de l'ARC sur certains groupes de contribuables. Suivant ces résultats nous évaluons que la grande majorité des particuliers et des entreprises canadiens ont continué de contribuer volontairement au régime fiscal du Canada et de respecter leurs obligations en 2005-2006.

Notre Cadre de mesure de l'observation (CMO) est un outil qui nous permet de surveiller et de mesurer l'observation dans le but d'évaluer et de perfectionner nos méthodes pour ce qui est d'aborder les questions d'observation. Le CMO comprend des indicateurs qui découlent de diverses sources externes et internes, comme les macro-indicateurs et les résultats des activités de programme.

Nous évaluons que, pour la grande majorité des Canadiens, l'incidence et l'envergure de l'observation sont relativement faibles, bien que, dans son ensemble, elle soit importante sur le plan financier.

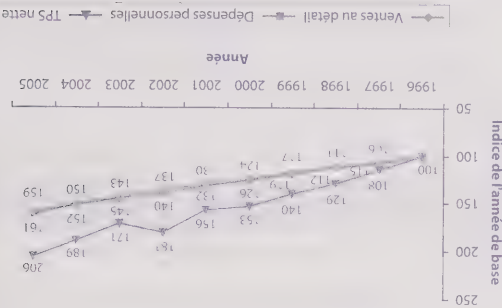
Outre les indicateurs importants relatifs à l'observation en matière de production des déclarations, d'inscription et de versement, d'autres exemples d'indicateurs clés du CMO sont exposés ci-dessous.

## Macro-indicateurs

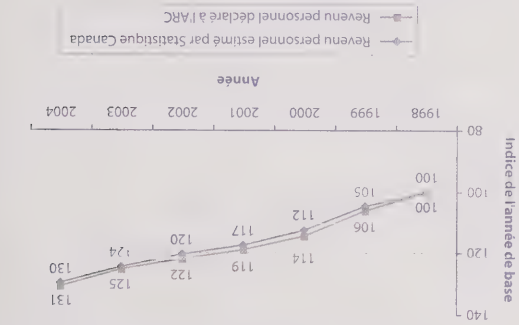
L'ARC effectue des analyses macro-économiques afin d'évaluer les tendances de l'observation en matière de déclaration et de déterminer si les tendances des données économiques donnent une indication

### Les tiers

Les déclarations par les employeurs, qui sont responsables d'une partie importante de l'impôt total perçu par l'ARC, et par d'autres tiers viennent grandement appuyer le système d'administration



**Figure 4** Croissance de la TPS nette perçue par rapport aux ventes au détail et aux dépenses personnelles (1996 = 100)



**Figure 3** Croissance du revenu personnel déclaré à l'ARC par rapport au revenu personnel estimé par Statistique Canada (1998 = 100)

précise d'un changement dans les niveaux d'observation. Par exemple, le revenu personnel déclaré à l'ARC se profile bien par rapport au revenu personnel estimé par Statistique Canada (figure 3) et les recettes de TPS sont constantes par rapport aux ventes au détail et aux dépenses personnelles sur les produits et services (figure 4).

**Qualité des données : Bonne**

**Qualité des données : Bonne**



pour créance douteuse), ces tendances préoccupent l'ARC. Comme on l'expose à partir de la page 50, réduire la croissance de la dette fiscale est un objectif de l'ARC.

### Favoriser l'observation des versements en temps opportun

Outre si les dispositions relatives aux pénalités et aux intérêts des différentes lois appliquées par l'ARC, nous croyons que nos initiatives visant à fournir aux contribuables davantage de commodité et d'accessibilité, comme ceux que procurent notre technologie de paiement électronique, influent de façon positive sur les taux d'observation en matière de versement.

Les résultats du rendement exposés à partir de la page 43 relatifs à notre programme d'activité Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2) montrent de quelle façon les mesures prises en 2005-2006 ont aidé les contribuables à respecter, en temps opportun, leurs obligations en matière de versement.

### Observation en matière de déclaration

Mesures prises à l'égard des cas d'inobservation en matière de versement

Les cas d'inobservation en matière de versement se produisent lorsque les impôts dus ne sont pas payés lorsqu'ils arrivent à échéance. En 2005-2006, moins de 3,5 % de toutes les cotisations d'impôt ont été renvoyées à notre programme des comptes débiteurs aux fins de mesures de recouvrement. Les renseignements concernant ce programme se trouvent à la page 52.

Depuis le 1 août 2005, nous sommes responsables du recouvrement des dettes actives pour les programmes de Développement social Canada et Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Nous venons tout juste de lancer notre Initiative de transformation des activités de recouvrement des recettes afin que l'ARC soit en meilleure position pour intégrer les charges de travail des autres ministères en matière de recouvrement. Au cours de la dernière année, nous avons modernisé nos systèmes informatiques et nous avons élaboré un cadre de travail pour les activités de recherche de données sur l'observation en matière de versement.

Nos indicateurs	2005-2006		2004-2005		2003		2002		Objectif	
	Atteint	Raisonnaible	Atteint	Raisonnaible	Atteint	Raisonnaible	Atteint	Raisonnaible	Atteint	Raisonnaible

✓	Tendance de la croissance du revenu personnel déclaré à l'ARC par rapport au revenu personnel estimé par Statistique Canada	Se profile bien	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
✓	Tendance de la croissance du recouvrement de la TPS nette par rapport aux ventes au détail et aux dépenses personnelles	Se profile bien	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
✓	retenues à la source par les employeurs et les tiers	S.O.	77,4 %	76,7 %	74,7 %	74,3 %	10,2	10,2	10,2	10,4
✓	Incidence fiscale des activités d'observation de l'ARC	milliards de dollars	91,1 %	89,9 %	88,9 %	87,9 %	92,7 %	92,6 %	92,2 %	92,2 %
✓	Particuliers—Taux d'observation pour les principaux crédits d'impôt et déductions qui ne sont pas soumis à une déclaration par des tiers.	milliards de dollars	90 %	91,1 %	89,9 %	88,9 %	92,7 %	92,6 %	92,2 %	92,2 %
✓	TPS/TVH—Taux d'observation en matière de paiements anticipés	90 %	S.O.	92,7 %	92,6 %	92,2 %	92,2 %	92,2 %	92,2 %	92,2 %



## Inscrits aux fins de la TPS

Les entreprises constituent également un facteur important du niveau d'observation en matière de versement en vertu de leur perception et remise de la TPS/TVH. En 2005-2006, les entreprises ont perçu presque 52 milliards de dollars en recettes de TPS/TVH, ce qui représente une partie importante du montant total de la taxe perçue au cours de la même période.

Même si ce chiffre ne montre pas directement le niveau d'observation en matière de versement par les entreprises, la tendance à la hausse, habituellement régulière, du nombre d'entreprises inscrites et les recettes totales collectées nous fournissent l'assurance que les entreprises effectuent leurs versements de TPS/TVH conformément à la loi. Les limites de notre système automatisé actuel ne nous permettent pas d'estimer l'observation en matière de versement dans cette source de recettes; nous prévoyons que nous serons mieux placés pour mesurer l'observation en matière de versement de la TPS/TVH au cours des prochaines années, lorsque notre initiative de restructuration de la TPS sera terminée.

## Employeurs

Nous estimons qu'en 2005-2006, presque 89 % des employés ont remis l'impôt retenu pour le compte des employés à la date d'échéance. Cette estimation est un peu moins élevée que notre objectif de 90 %, et a atteint en grande partie notre attente.

Les employeurs jouent un rôle déterminant dans le maintien de l'observation en matière de versement au sein de très nombreux contribuables particuliers grâce aux mesures suivantes :

- ils effectuent les retenues à la source;
- ils versent les montants répûés « en fiduciaire pour le compte du Receveur général du Canada »;
- ils déclarent au gouvernement les gains liés à l'emploi.

De l'impôt total perçu par l'ARC l'année dernière, environ 56 % a été remis par les employeurs au moyen des retenues à la source. Puisque les

Malgré le fait que nous avons connu, d'un exercice à l'autre, des croissances en production et en recouvrement des recettes; une baisse du taux des provisions pour créances douteuses (voir la page 141 pour obtenir plus de renseignements sur la provision

## Qualité des données : Bonne

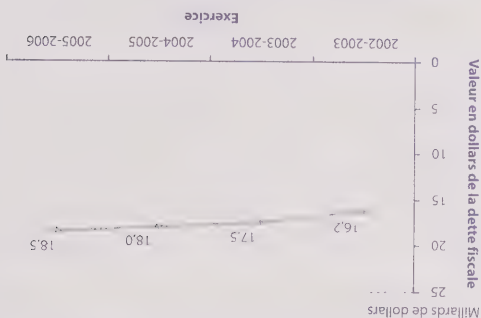


Figure 2 Inventaire total de la dette fiscale

Plan d'entreprise 2005-2006 à 2007-2008.

cadre de notre priorité – Intégrité fiscale – dans notre secteur à risque en matière d'observation dans le fiscale a été identifiée comme étant un important (figure 2). La croissance continue de notre inventaire atteignant 18,5 milliards de dollars en 2005-2006 dette fiscale montre une augmentation annuelle. Au cours des dernières années, notre inventaire de la partie d'atteindre notre objectif.

l'exercice précédent, ce qui nous a permis en grande légèrement à 5,62 %, par rapport à 5,43 % pour souffrance et les encaissements bruts a augmenté En 2005-2006, le ratio entre les dettes fiscales en ratio, il s'agit d'un indicateur pratique des tendances. Même si nous n'établissons pas d'objectif pour le

## recettes brutes

## Ratio entre la dette fiscale en souffrance et les

versements détenus en fiduciaire par les employeurs sont la clé de l'assiette fiscale du Canada, la légère tendance à la baisse quant à l'observation en matière de versements par les employeurs nous préoccupe. Nous évaluons actuellement les répercussions de cette tendance et nous étudions les méthodes pour en repérer les causes possibles.



Observation en matière de versement – Taux de paiements effectués en temps opportun sans intervention directe de l'ARC

Évaluation du rendement		Qualité des données	
En grande partie atteint		Bonne	
2005-2006		2004-2005	
		Atteint	Bonne

Nos indicateurs

Objectif	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Particuliers	90 %	93,1 %	94,3 %	93,2 %
Sociétés impossibles	90 %	93,1 %	91,0 %	90,7 %
Entreprises qui ont perçu la TPS/TVH <sup>1</sup>	S.O.	2,5 millions	2,6 millions	2,7 millions
		ont perçu	ont perçu	ont perçu
		44 milliards	44 milliards	47 milliards
		de dollars	de dollars	de dollars
Employeurs <sup>2</sup>	90 %	90,4 %	90,5 %	89,2 %
		ont perçu	ont perçu	ont perçu
		44 milliards	44 milliards	52 milliards
		de dollars	de dollars	de dollars
Tendance du ratio entre la dette fiscale en souffrance et les recettes brutes	90 %	90,4 %	90,5 %	89,2 %
		ont perçu	ont perçu	ont perçu
		44 milliards	44 milliards	52 milliards
		de dollars	de dollars	de dollars
Les entreprises qui ont leur siège social au Québec s'inscrivent auprès du ministère du Revenu du Québec, qui administre la TPS pour le compte de l'ARC et verse le montant net payable à l'ARC.	S.O.	2,5 millions	2,6 millions	2,7 millions
		ont perçu	ont perçu	ont perçu
		44 milliards	44 milliards	52 milliards
		de dollars	de dollars	de dollars
Les statistiques des exercices antérieurs ont été redressées en raison d'une amélioration des estimations.	90 %	90,4 %	90,5 %	89,2 %
		ont perçu	ont perçu	ont perçu
		44 milliards	44 milliards	52 milliards
		de dollars	de dollars	de dollars

✓ Atteint    ✓ En grande partie atteint    ✗ Non atteint

Particuliers

Dans le cas des versements non retenus à la source, nos estimations montrent que 93,1 % des particuliers déclarants ont payé à temps pour l'année d'imposition 2005, ce qui nous a permis d'atteindre notre objectif.

Sociétés

Parmi les sociétés impossibles, nous estimons que 88,7 % des sommes dues ont été remises à temps, ce qui indique des niveaux d'observation élevés dans ce secteur et nous a permis d'atteindre notre objectif en grande partie.

En 2005-2006, l'ARC a perçu presque 330 milliards de dollars en recettes, dont la vaste majorité provenait : de particuliers et de sociétés qui ont effectué des versements d'impôt ; d'entreprises qui ont perçu et versé la TPS/TVH ; d'employeurs qui ont effectué des retenues à la source et versé ces montants pour le compte de leurs employés.

Bien que presque tous les impôts et taxes déclarés aient été payés à temps, environ 500 millions de dollars se sont ajoutés à notre inventaire de la dette fiscale en 2005-2006, portant le total à 18,5 milliards de dollars.

En 2005-2006, plus de 90 % des particuliers et près de 89 % des employeurs ont effectué leurs versements à temps, tandis que près de 89 % des versements des sociétés impossibles ont été faits à temps.

Comme c'est le cas pour la production des déclarations de revenus, le versement en temps opportun par les sociétés impossibles affiche une légère tendance à la baisse. Nous prenons des mesures afin d'évaluer les répercussions de cette tendance et d'en cerner les causes possibles.



de programme Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2) montrent de quelle façon les mesures prises en 2005-2006 ont incité les entreprises à respecter leurs obligations en matière d'inscription.

### Mesures prises à l'égard des cas

#### d'inobservation en matière d'inscription

Les cas d'inobservation en matière d'inscription

surviennent lorsque les entreprises qui sont tenues de percevoir et de verser la TPS/TVH ne s'inscrivent pas.

Au moyen de diverses techniques d'identification

(comme les visites communautaires), notre

Programme des non-inscrits cherche à s'assurer que

toutes les entreprises qui doivent s'inscrire aux fins de

la TPS/TVH respectent leurs obligations. Les

renseignements concernant cette activité se trouvent à

la page 50.

### Organismes de bienfaisance enregistrés

Les organismes de bienfaisance reçoivent des dizaines de milliards de dollars par année en dons de

particuliers et d'organisations. Les vérifications des

organismes de bienfaisance enregistrés ont révélé que

la plupart des organismes de bienfaisance observent

la *Loi de l'impôt sur le revenu*, quoique certains aient

fait des erreurs parce qu'ils avaient mal compris les

exigences de la loi. Dans certains cas, les infractions

étaient assez graves pour entraîner la révocation du

### Régimes enregistrés

Nous présentons nos activités du service téléphonique liées aux organismes de bienfaisance à la page 40.

statut d'organisme de bienfaisance enregistré. Ces constatations ainsi que des développements récents comme la promulgation de la *Loi sur l'enregistrement des organismes de bienfaisance (renseignements de sécurité)*, ont mené à un mouvement visant à élaborer des indicateurs d'observation en matière d'inscription pour les organismes de bienfaisance enregistrés. Nous rendrons compte de ces indicateurs au cours des prochaines années.

Les régimes enregistrés sont d'importants instruments économiques, fiscaux et sociaux qui profitent à des millions de Canadiens puisqu'ils permettent de différer l'impôt sur les économies pour la retraite et les études post secondaires. Pour mieux surveiller cette industrie et rendre compte de façon plus précise quant aux 1,25 billions de dollars investis comme fonds à impôt différé dans les différents régimes enregistrés, nous élaborons des indicateurs d'observation sur lesquels nous rendrons compte à l'avenir.

Vous pouvez consulter les résultats liés à nos normes de service publiques pour les activités relatives aux régimes enregistrés à la page 91.



Observation en matière d'inscription – Taux d'inscription pour la TPS/TVH

Évaluation du rendement des données	En grande partie atteint	En grande partie atteint	2005-2006				
			2004-2005	2003-2004	2002-2003	2001-2002	2000-2001
Bonne	Bonne	Bonne					

2	Selon les données de Statistique Canada				
	enregistrés.				
	1 Nous élaborons des indicateurs d'observation en matière d'inscription pour les organismes de bienfaisance enregistrés et les régimes				
2	Entreprises canadiennes <sup>2</sup>				
	90 %	84,6 %	86,6 %	88,8 %	89,5 %
Objectif	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	

✓ Atteint    ☒ En grande partie atteint    ✗ Non atteint

régimes de retraite ou de revenu différé en vertu des dispositions particulières de la Loi de l'impôt sur le revenu.

Notre prévision de près de 90 % indique qu'un niveau élevé d'observation en matière d'inscription pour la TPS/TVH a été atteint en 2005-2006.

Entreprises canadiennes

Puisque nous avons presque atteint notre objectif de 90 % pour l'observation en matière d'inscription pour la TPS/TVH en 2005-2006, nous estimons l'avoir presque atteint. En outre, la tendance à la hausse de nos résultats estimatifs au cours des quatre dernières années nous encourage.

Faciliter l'observation en matière d'inscription

Comme c'est le cas pour l'observation en matière de production des déclarations, nous croyons que les taux d'observation en matière d'inscription sont touchés de façon positive par l'accès aux renseignements et aux outils, tels que ceux qui sont offerts dans notre site Web, et qui permettent aux contribuables de respecter leurs obligations afférentes à l'inscription. Les résultats du rendement exposés à partir de la page 38 pour notre activité de programme Aide à la clientèle (APL) et à la page 43 pour l'activité

Tout comme les particuliers qui obtiennent un numéro d'assurance sociale par l'intermédiaire de Service Canada, les organisations assujetties à des dispositions particulières des lois doivent inscrire leurs entreprises. L'inscription et l'assignation, le cas échéant, d'un numéro d'entreprise nous permettent d'identifier l'organisation et d'établir son profil d'observation (y compris son obligation de payer taxe et impôt).

L'inscription auprès de l'Agence du revenu du Canada peut se diviser en deux<sup>1</sup> grandes catégories principales :

- inscription des sociétés et des entreprises qui se doivent (ou ont le droit<sup>2</sup>) de percevoir et de verser la taxe sur les produits et services et, le cas échéant, la taxe de vente harmonisée, et de recevoir les crédits de taxe sur les intrants qui s'appliquent;
- l'enregistrement des organisations admissibles comme les organismes de bienfaisance ou les

1. Il n'y a aucun risque inhérent à l'observation en matière d'inscription pour les entreprises (y compris les sociétés) aux fins de l'impôt sur le revenu.
2. En général, les entreprises ne sont pas tenues de s'inscrire selon la Loi sur la taxe d'accise si par exemple, leurs revenus annuels ne dépassent pas 30 000 \$. Toutefois, bien qu'elles puissent avoir des ventes taxables inférieures à 30 000 \$, certaines entreprises, participant à des activités taxables en matière de TPS/TVH peuvent choisir de s'inscrire volontairement aux fins de la TPS/TVH ce qu'il leur rend admissibles à bénéficier des crédits de taxe sur les intrants.



Il est à noter que la production, en temps opportun, des déclarations de revenus des sociétés imposables affiche une légère tendance à la baisse. Nous prenons des mesures afin d'évaluer les répercussions de cette tendance et d'en cerner les causes possibles.

### Inscrits aux fins de la TPS

La tendance en matière de production en temps opportun des déclarations de TPS/TVH par les entreprises demeure essentiellement la même que les années antérieures. En 2005-2006, nous avons atteint de nouveau notre objectif de 90 %, alors qu'environ 91,8 % des déclarations de TPS/TVH ont été produites à temps.

### Employeurs

En 2005-2006, 94,5 % des employeurs ont produit leurs déclarations T4 à temps, une prévision qui demeure inchangée par rapport au dernier exercice et qui se trouve bien au-delà de notre objectif de 90 %.

### Faciliter l'observation en matière de production de déclarations en temps opportun

Même si nous reconnaissons que plusieurs facteurs motivent les contribuables à produire leurs déclarations, nous croyons que les taux d'observation en matière de production sont affectés de façon positive par l'accès aux renseignements et aux outils qui encouragent les contribuables à respecter leurs obligations. Nous nous efforçons de déterminer des

### Mesures prises pour les cas d'inobservation en matière de production

Nous utilisons les déclarations produites pour déterminer l'impôt payable et l'admissibilité aux prestations, et à des fins plus générales comme l'élaboration des politiques fiscales et les rapports sur l'avancement économique du Canada. Ces raisons font en sorte que l'observation en matière de production des déclarations est essentielle.

Lorsque les contribuables ne produisent pas de déclaration, nous utilisons différentes sources de données pour repérer les cas de non-déclarants à risque élevé, et ce, selon la possibilité de perte de recettes. Vous trouverez plus d'information sur le Programme des non-déclarants à la page 50.



perception du public à l'égard de notre régime fiscal. À ce titre, les résultats atteints par rapport aux mesures du résultat stratégique montrent non seulement l'efficacité de notre approche visant la promotion du respect des lois fiscales, mais ils sont également le reflet de la volonté des contribuables à respecter leurs obligations sans notre intervention. Dans les sections qui suivent, nous exposons les résultats atteints en 2005-2006 pour nos principaux indicateurs des résultats stratégiques. De plus, nous

Observation en matière de déclaration – Taux de production à temps sans intervention directe de l'ARC

Évaluation du rendement	Qualité des données	Nos indicateurs				
		2005-2006	2004-2005	Atteint	Bonne	Bonne

Objectif	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Particuliers <sup>1</sup>	90 %	93,1 %	92,6 %	92,8 %
Sociétés <sup>2</sup> – entreprises constituées en sociétés imposables	90 %	87,2 %	87,1 %	85,9 %
Entreprises <sup>3</sup> – déclarations de TPS/TVH	90 %	91,6 %	92,0 %	91,8 %
Employeurs – déclarations T4	90 %	96,4 %	96,5 %	94,5 %

1 Selon les données de recensement de Statistique Canada  
2 Source : base de données de l'impôt des sociétés T2 de l'ARC.  
3 Les statistiques des exercices antérieurs ont été redressées en raison d'une amélioration des estimations.

✓ Atteint    ✗ En grande partie atteint    ✗ Non atteint

temps pour l'année d'imposition 2004. Ce résultat atteint notre attente de 90 %. Le taux d'observation en matière de production des déclarations des particuliers est particulièrement important étant donné que les particuliers représentent un vaste pourcentage de l'assiette fiscale du Canada.

Sociétés

Parmi les quelque 1,5 million estimés d'entreprises canadiennes constituées en société, presque 86 % des sociétés imposables ont produit une déclaration de revenus à temps au cours de 2005-2006, ce qui demeure légèrement en-dessous de notre objectif de 90 %. C'est pourquoi nous estimons que ce résultat a en grande partie atteint nos attentes.

La déclaration de revenus, en tant que fondement nécessaire à la détermination de l'obligation fiscale de chaque déclarant, constitue la première étape, et la plus importante du processus d'observation. En 2005-2006, plus de 90 % des particuliers, des inscrits à la TPS et des employeurs, et presque 86 % des sociétés imposables ont produit des déclarations de revenus à temps.

Particuliers

Nos prévisions pour 2005-2006 indiquent que 92,8 % de tous les Canadiens âgés de 18 ans ou plus ont produit une déclaration de revenus des particuliers à



Pour promouvoir l'observation, nous sensibilisons les collectivités en ce qui concerne l'administration de l'impôt dans le but d'accroître le niveau de connaissances fiscales. Nous offrons des renseignements de haute qualité dès le début, en utilisant des formats multiples pour les publications et les formulaires, en alignant les renseignements au public cible en améliorant sans cesse nos services de renseignements. Nous répondons – surtout au téléphone, mais aussi en personne ou par écrit – aux demandes de renseignements sur la production et le statut des déclarations de revenus et des remboursements, nous expliquons les avis de cotisation et nous répondons aux questions d'ordre fiscal. Notre site Web détaillé offre des renseignements fiables aux particuliers. Notre approche à l'égard de la promotion de l'observation s'harmonise à la Vision de service aux Canadiens du gouvernement du Canada et elle comprend nos efforts qui sont liés aux normes de service axées sur les citoyens (voir l'annexe C à la page 91 pour obtenir une liste complète de nos résultats par rapport aux normes de service pour 2005-2006).

La disponibilité d'un processus de règlement des différends fait partie intégrante de notre administration fiscale. Il favorise la confiance dans l'impartialité de notre régime d'autocotisation, ce qui encourage les contribuables à respecter leurs obligations. Si les contribuables ne sont pas d'accord avec nous concernant l'impôt ou une pénalité, ils ont le droit de demander un examen officiel et objectif de leur dossier. Un faible pourcentage soit (0,3 %) des quelque 30 millions de déclarations de revenus et de taxe à la consommation produites chaque année font l'objet d'une opposition; nous réglons la majorité des oppositions par la voie administrative c'est-à-dire sans avoir recours aux tribunaux. Vous trouverez des renseignements sur nos activités de règlement des différends à la page 62.

Nos activités de programme qui visent à repérer, corriger et décourager les cas d'inobservation protègent l'assiette fiscale du Canada et font en sorte que les Canadiens paient leur part d'impôt. Nous avons mis en place un ensemble rigoureux

d'automatismes régulateurs qui comprennent à la fois les contrôles de prévention et de détection, notamment :

- les retenues à la source;
- les feuillets de renseignements fournis par des tiers et le rapprochement des documents;
- l'établissement de profils des risques et un système de cotation des risques;
- les recherches sur l'observation;
- les examens;
- les vérifications;
- les enquêtes.

Nous avons aussi un programme de recouvrement actif afin d'obtenir le paiement des comptes débiteurs. Nos réalisations relatives à toutes nos activités de programme sont exposées en détail à partir de la page 37.

Nous mesurons et évaluons nos résultats par rapport au résultat stratégique des Services fiscaux sous quatre titres qui représentent les catégories générales des obligations des contribuables :

- les indicateurs d'observation en matière de **production des déclarations** estiment le pourcentage des contribuables qui produisent leurs déclarations à temps;
- les indicateurs d'observation en matière de **d'inscription** estiment le pourcentage des entreprises canadiennes qui se sont inscrites comme l'exige la loi pour prélever la TPS/TVH;
- les indicateurs d'observation en matière de **versement** estiment le pourcentage des contribuables qui paient les montants dus à temps;
- les indicateurs d'observation en matière de **déclaration** contribuent à notre évaluation du niveau selon lequel les contribuables déclarent des renseignements complets et exacts en vue de déterminer leurs obligations fiscales.

L'observation est sensible à de nombreux facteurs, comme la perception du gouvernement, les valeurs véhiculées par la société, l'économie, les lois et la



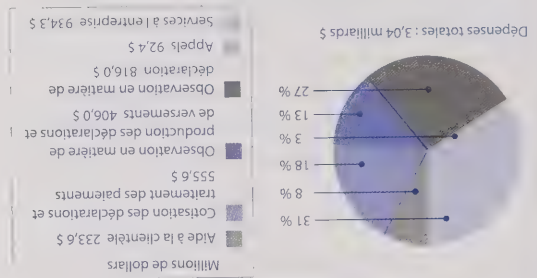
# Atteindre le résultat stratégique des Services fiscaux

## Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée

Au Canada, ce sont les impôts et les taxes qui paient pratiquement tous les biens et services publics qui améliorent notre qualité de vie. Pour cette raison, faire en sorte que les contribuables respectent leurs obligations et que l'assiette fiscale du Canada soit protégée est notre principale orientation. Nous administrons les programmes d'impôt pour le compte des gouvernements partout au Canada et les taxes de vente pour le compte de trois provinces. Nous vérifions également les niveaux de revenus des contribuables pour appuyer une grande variété de programmes fédéraux et provinciaux, allant des prêts aux étudiants aux initiatives de soins de santé.

En 2005-2006, les dépenses des Services fiscaux s'élevaient à 3,04 milliards de dollars (35 905 équivalents temps plein [ETP]).

Figure 1 Dépenses pour les Services fiscaux



Qualité des données : Bonne

L'ARC n'est pas seule à veiller à ce que les contribuables respectent leurs obligations et que l'assiette fiscale soit protégée. Nous sommes secondés par des lois qui réduisent les risques de l'observation; par exemple, la Loi de l'impôt sur le revenu exige des employeurs qu'ils fassent des retenues à la source et qu'ils versent ensuite ces montants. Les institutions financières offrent des services utiles et accessibles aux particuliers et aux

entreprises pour qu'ils puissent recevoir et déposer leurs remboursements et faire à temps leurs versements d'impôts et de taxes. Nous collaborons également avec des administrations fiscales et des organisations internationales dans le but de partager l'expertise et les résultats de recherches et pour échanger sur de nouvelles questions liées à l'observation.

## Notre approche quant à l'atteinte de ce résultat stratégique

Les lois fiscales du Canada définissent les obligations des contribuables; l'objectif fondamental de l'ARC et son approche à l'égard de l'administration de l'impôt veulent que les particuliers et les entreprises respectent leurs obligations sans notre intervention. La croyance sous-jacente est que la majorité des particuliers et des entreprises veulent respecter leurs obligations en fixant eux-mêmes leur cotisation en fonction de leur situation fiscale. Par conséquent, nous exécutons des activités de programme afin de fournir aux contribuables, de façon proactive, les renseignements et les formulaires dont ils ont besoin, et nous leur offrons un vaste éventail d'options d'accessibilité pour la production de leurs déclarations et la remise de leurs versements, dans le but de leur permettre de respecter leurs obligations fiscales.

L'observation des lois fiscales du Canada comporte les obligations suivantes :

- produire ses déclarations à temps;
- s'inscrire, s'il y a lieu, en vertu de la loi, dans des situations particulières (par exemple, pour la TPS);
- verser tous les montants lorsqu'ils sont dus;
- déclarer des renseignements complets et exacts pour déterminer l'obligation fiscale.

L'observation a lieu si l'une de ces obligations n'est pas respectée. L'ARC effectue ses activités de programme à la fois dans le but de promouvoir l'observation et de repérer, de corriger et de décourager l'observation.



## Evaluation de nos résultats

Nous utilisons des indicateurs qualitatifs et quantitatifs pour déterminer les résultats atteints par rapport aux résultats stratégiques et résultats escomptés. Les

résultats de sondages, l'échantillonnage statistique et les données opérationnelles d'entreprise ont servi aux évaluations. Bien que nous ayons réalisé des progrès dans l'élaboration d'indicateurs solides liés à chacune de nos mesures des résultats stratégiques et de nos résultats escomptés, il faut rendre certains d'entre eux plus concrets et mesurables. Dans ces situations, les évaluations sont fondées sur les meilleurs renseignements disponibles.

Nous évaluons aussi nos résultats stratégiques et ceux de nos activités de programme en fonction du fait que les objectifs établis dans le *Plan d'entreprise 2005-2006 à 2007-2008* ont été atteints, en grande partie atteints ou non atteints. Le tableau ci-dessous,

## Evaluations des résultats

### Evaluations des résultats

#### Atteint

Nos résultats **répondent** à nos attentes.

#### En grande partie atteint

Bien que les résultats **répondent à la plupart** de nos attentes, il y a des lacunes.

#### Non atteint

Il y a des **lacunes importantes** dans les résultats et **l'on n'a pas répondu aux attentes principales ou à la plupart des attentes.**

Nos évaluations de la qualité des données sont fournies pour expliquer si nos évaluations sont fondées sur des données : bonnes, raisonnables ou faibles (voir définition ci-après). De façon générale, notre système de collecte de données fournit des renseignements fiables.

## Evaluation de la qualité des données

### Evaluations de la qualité des données

#### Bonne

La direction estime que l'évaluation des résultats **répond** sur une **quantité appropriée de renseignements précis** (y compris ses propres estimations) obtenus de sources ou de méthodes fiables.

#### Raisonnaible

La direction estime que l'évaluation des résultats **répond, dans la plupart des cas, sur une quantité appropriée de renseignements précis** (y compris ses propres estimations) obtenus de sources ou de méthodes fiables.

#### Faible

Il y a des **lacunes importantes dans la fiabilité des renseignements sur les résultats**, et la direction estime que l'évaluation de rendement **repose surtout ou entièrement sur des données qualitatives** obtenues de sources ou de méthodes non officielles.



Cadre stratégique de planification et d'établissement de rapports

**Mission**  
Administrier les programmes d'impôt, de prestations et autres programmes connexes et promouvoir l'observation des lois fiscales pour le compte des gouvernements partout au Canada, de façon à contribuer au bien-être économique et social des Canadiens.

**Résultats stratégiques**

**Services fiscaux**  
Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée – page 19  
Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts aux auxquels ils ont droit de façon à ce que l'intégrité du système canadien de sécurité du revenu soit maintenue – page 32

**Mesures des résultats stratégiques**

Observation en matière de production des déclarations – page 21  
Observation en matière d'inscription – page 23  
Observation en matière de versement – page 25  
Observation en matière de déclaration – page 27  
Les provinces, territoires et d'autres ministères du gouvernement dépendent de l'ARC comme un fournisseur de services – page 35  
Les paiements des prestations sont exacts – page 34  
Traitement en temps opportun – page 34

**Activités de programme**

Aide à la clientèle (AP1) – page 38  
Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2) – page 43  
Observation en matière de production de déclaration et de versement (AP3) – page 50  
Observation en matière de déclaration (AP4) – page 56  
Appels (AP5) – page 62

**Résultats escomptés**

Les clients reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles – page 39  
Cotisations des déclarations et traitement des paiements sont rapides et exacts – page 44  
Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard – aux pages 44, 51 et 57  
La dette fiscale est réglée en temps opportun et elle demeure dans les limites prévues – page 51  
Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées – page 63

**Services à l'entreprise (AP7) – page 74**  
Ressources humaines  
Technologie de l'information  
Gestion de l'Agence  
Politiques et affaires intergouvernementales

1 Notre énoncé de mission a été modifié en 2006 afin de mieux correspondre à la vision Agence 2010, présentée dans notre Plan d'entreprise 2006-2007 à 2008-2009.



respecter leurs obligations, favorisant ainsi l'observation. Puisque l'amélioration du service est essentielle à la réalisation de nos objectifs liés à l'observation fiscale et au versement des prestations, miser sur nos antécédents en matière de service constitue pour nous une priorité clé.

En vue de notre stratégie d'augmenter le libre-service pour les contribuables, nous avons, en 2005-2006, continué de modifier notre approche par rapport au libre-service, en fournissant un service aidé par un agent pour les contribuables qui ont des demandes complexes et pour ceux et celles qui ne peuvent utiliser les services du libre-service. Cette approche fera en sorte que le bon agent est disponible pour répondre aux besoins des contribuables. De surcroît, nos agents jouent un rôle actif pour ainsi éduquer et aider les contribuables qui se présentent à leur bureau à utiliser les services électroniques; ces activités supplées nos services de demandes de renseignements téléphoniques et en personne.

Nos réalisations en 2005-2006 quant à cette priorité sont présentées dans nos activités de programme Aide à la clientèle (page 38) et Cotisations des déclarations et traitement des paiements (page 43).

## Durabilité des opérations

Cette priorité a été établie afin d'assurer que nous possédons la capacité de continuer à fournir les services fiscaux et d'exécuter les programmes de prestations au niveau de service auquel s'attendent les contribuables et les bénéficiaires des prestations. Étant donné que la gestion des enjeux liés à cette priorité touche l'ensemble de l'ARC, des renseignements sur nos réalisations quant à cette priorité en 2005-2006 se trouvent sous Services à l'entreprise à page 74.

Cette priorité est d'une importance particulière pour l'ARC en raison de l'étendue de ses rapports avec le public, du recouvrement, de la comptabilisation et du versement des fonds publics et de la place essentielle qu'occupent la confiance et l'équité dans l'intégrité des systèmes fiscaux et sociaux du Canada. Comme

## Confiance et intégrité

Deuxièmement, à compter de la page 37, nous présentons un compte rendu par rapport aux résultats escomptés indiquant comment chaque activité de programme contribue à la réalisation de nos résultats stratégiques et nous évaluons notre rendement du programme par rapport aux indicateurs clés et aux objectifs établis dans notre *Plan d'entreprise 2005-2006 à 2007-2008*. De surcroît, nous renforçons les liens entre chaque activité de programme et le résultat stratégique à laquelle elle contribue.

En plus de mettre l'accent sur les résultats stratégiques et le soutien des activités de programme, pour compléter l'aperçu, nous présentons une nouvelle section consacrée à la régie de l'ARC (page 81). Cette section souligne les réalisations de notre Conseil de direction et explique l'impact de ces réalisations sur nos résultats.

## Rendre compte de nos résultats

*Ce Rapport annuel de l'ARC au Parlement 2005-2006, présente un compte rendu détaillé de nos résultats au moyen de mesures déterminées. Notre évaluation de ces résultats est présentée de façon structurée conformément à notre Cadre stratégique de la page 17, le cadre s'appuie sur la Structure de gestion des ressources et des résultats (SGRR) établie par le Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada le 1<sup>er</sup> avril 2005.*

Ce cadre organise nos exposés sur deux plans. Premièrement, sur le plan des résultats stratégiques, nous utilisons les mesures des résultats stratégiques pour structurer le plan de nos résultats selon nos deux résultats stratégiques. Des liens sont aussi établis à la section de l'activité de programme connexe, où plus de détails explicitent les résultats clés réalisés à l'échelle de l'activité de programme afin d'appuyer nos résultats stratégiques.



# Nos résultats en 2005-2006

## Introduction

Aucune autre organisation du secteur public ne touche les vies d'un si grand nombre de Canadiens de façon quotidienne que l'Agence du revenu du Canada (ARC). L'ARC exerce son mandat dans la limite d'un cadre de lois promulguées par le Parlement ainsi que par les assemblées législatives provinciales et territoriales.

En vertu de son mandat, l'ARC a les deux résultats stratégiques suivants :

- les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée;
- les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit de façon à ce que l'intégrité du système canadien de sécurité du revenu soit maintenue.

Au moyen de l'administration des lois et des différents accords de perception fiscale, l'ARC perçoit des impôts chaque année pour le compte du Canada et de ses gouvernements provinciaux et territoriaux (sauf le Québec) et de quelques Premières nations. De plus, en vertu d'ententes avec les provinces, les territoires et d'autres ministères, l'ARC verse les prestations fondées sur le revenu et les crédits, et fournit d'autres services qui contribuent directement au bien-être économique et social des Canadiens.

## Nos priorités

En vertu de la *Loi sur l'ARC*, nous sommes tenus de présenter des rapports annuels relativement aux objectifs établis dans notre Plan d'entreprise. Les priorités stratégiques établies chaque année dans notre plan sont élaborées en réponse aux risques déterminés et elles sont fixées afin de maintenir et, avec le temps, d'améliorer les résultats atteints relativement à nos résultats stratégiques.

## L'intégrité fiscale

Dans son *Plan d'entreprise 2005-2006 à 2007-2008*, l'ARC a établi quatre priorités stratégiques :

- l'intégrité fiscale;
- le service aux Canadiens;
- la durabilité des opérations;
- la confiance et l'intégrité.

En 2005-2006, nous avons mis en oeuvre des mesures visant à accroître notre compréhension de l'observation en général et à traiter les risques déterminés de la planification fiscale de plus en plus sophistiquée, de l'économie clandestine et de la fraude de la taxe sur les produits et services et la taxe de vente harmonisée TPS/TVH. De plus, nous avons réaffecté des ressources de secteurs de faible priorité afin de veiller à ce que ces secteurs à risque plus élevés soient abordés. Vous trouverez de plus amples renseignements au sujet de ces trois secteurs à risque élevé à partir de la page 60 dans la section qui traite de l'activité de programme Observation en matière de déclaration.

En outre, notre évaluation des principaux risques a permis de cerner de nombreux problèmes liés à l'observation en ce qui a trait aux inventaires des non-déclarants, aux employeurs et au rendement passé dans le recouvrement des comptes débiteurs. Nos réalisations en 2005-2006 relativement à ce secteur à risque élevé sont décrites dans l'exposé de notre activité de programme Observation en matière de production de déclaration et de versement (page 50).

## Le service aux Canadiens

Le programme des services est une priorité absolue du gouvernement du Canada; offrir un service de qualité est l'assise qui permet aux contribuables de



Les critères suivants ont été élaborés pour évaluer la justesse et la fiabilité de l'information sur le rendement de l'Agence en regard des objectifs énoncés dans son plan d'entreprise. Ils répondent à une question clé : l'information sur le rendement présentée par l'Agence est-elle juste et fiable? L'information sur le rendement est juste et fiable si elle permet au Parlement et au public de déterminer la mesure dans laquelle l'entité ou le programme en question atteint les objectifs fixés.

**Justesse**

**Pertinente** L'information sur le rendement rend compte, dans leur contexte, de réalisations concrètes et importantes en regard des objectifs et des coûts.

**Compréhensible** L'information sur le rendement dresse un tableau clair du rendement et décrit les attentes et les repères en regard desquels le rendement est comparé.

**Attribuable** L'information sur le rendement démontre les raisons pour lesquelles le programme a produit des résultats positifs.

**Équilibrée** L'information sur le rendement présente un tableau représentatif et clair de tout l'éventail des réalisations, tableau qui n'induit pas le lecteur en erreur.

**Fiabilité**

**Exacte** L'information sur le rendement reflète adéquatement les faits.

Les critères décrits ci-dessus ont été élaborés spécialement pour la présente évaluation. L'Agence du revenu du Canada a reconnu que ces critères conviennent à l'évaluation.

**D'autres renseignements sur les critères sont disponibles sur notre site Web à :**

<http://www.oag-bvg.gc.ca/dominio/autres.nsf/html/200310frpt.fhtml>





Vérificatrice générale du Canada  
Auditor General of Canada

## ÉVALUATION PAR LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE de l'information sur le rendement présentée par l'Agence du revenu du Canada dans son rapport annuel au Parlement de 2005-2006

Au commissaire et au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada et au ministre du Revenu national

### Objet

Comme l'exige la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, j'ai évalué la justesse et la fiabilité de l'information sur le rendement de l'Agence pour 2005-2006 en regard des objectifs établis dans son plan d'entreprise.

### Responsabilité de la direction

La responsabilité de l'information sur le rendement présentée dans le rapport annuel de l'Agence incombe à la direction.

### Ma responsabilité

Ma responsabilité consiste à fournir une évaluation de la justesse et de la fiabilité de l'information sur le rendement présentée dans le rapport annuel de l'Agence en regard des objectifs établis dans son plan d'entreprise. Mon évaluation a porté exclusivement sur l'information sur le rendement présentée dans la section de son rapport annuel, intitulée « Nos résultats en 2005-2006 », aux pages 15 à 77. Mon évaluation n'a pas porté sur les objectifs énoncés dans le plan d'entreprise ni sur l'information à laquelle renvoient les liens Web du rapport. Je n'ai pas évalué le rendement réel de l'Agence ni fait de commentaires sur celui-ci.

### La nature de mon évaluation

Mon évaluation comporte un examen effectué conformément aux normes relatives aux missions de certification établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés. Elle a consisté essentiellement en prises de renseignements, procédures analytiques et discussions portant sur l'information sur le rendement. J'ai effectué cette évaluation en m'appuyant sur les critères d'évaluation de la justesse et de la fiabilité décrits à l'annexe.

Une évaluation fondée sur un examen fournit un niveau modéré d'assurance et ne constitue pas une vérification. Par conséquent, je n'exprime pas d'opinion de vérification au sujet de l'information sur le rendement de l'Agence.

### Conclusion

Au cours de mon évaluation, je n'ai rien relevé qui me porte à croire que l'information sur le rendement de l'Agence pour 2005-2006, en regard des objectifs établis dans son plan d'entreprise, n'est pas, à tous égards importants, juste et fiable selon les critères décrits à l'annexe du présent rapport.

La vérificatrice générale du Canada,

*Shelia Fraser*

Shelia Fraser, FCA

Ottawa, Canada  
Le 21 septembre 2006







Alors que l'ARC passe à l'étape suivante de son évolution, nous continuerons de tirer pleinement profit de notre statut d'agence à titre de fournisseur de services pour tous les Canadiens, ajustant notre orientation au besoin afin de servir les Canadiens de la meilleure façon possible.



Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit de façon à ce que l'intégrité du système canadien de sécurité du revenu soit maintenue

Ce résultat stratégique, et les mesures que nous prenons pour évaluer notre succès, mettent l'accent sur la rapidité et l'exactitude des paiements que nous versons, ainsi que sur notre contribution aux provinces et aux territoires à titre de fournisseur de services important. Il est important que nous émettions des paiements exacts en temps opportun; pour certains bénéficiaires, les paiements de prestations libres d'impôt constituent une partie importante de leur revenu mensuel. Nous menons aussi des activités d'examen afin de nous assurer que les prestations et les crédits sont émis uniquement aux bénéficiaires qui y ont droit, et qu'ils reçoivent les bons montants, conformément aux lois applicables. En outre, la souplesse que la loi nous accorde en tant qu'agence et le caractère adaptable de nos systèmes nous permettent de tirer profit de l'infrastructure de prestation fédérale pour administrer tout un éventail de prestations permanentes, de programmes de paiements uniques et d'autres services pour le compte des provinces et des territoires.

En 2005-2006, nous avons atteint tous nos objectifs liés aux prestations exactes et en temps opportun :

- Nous avons émis plus de 99,9 % des paiements à temps pour les programmes de prestations que nous administrons.
- Nous estimons que plus de 95 % des comptes de PFCE contiennent des renseignements complets et exacts afférents aux paiements et aux comptes

En 2005-2006, nous avons administré 66 programmes et services différents pour les provinces, les territoires et d'autres ministères, une augmentation par rapport aux 58 programmes administrés en 2004-2005. Le fait que la majorité des administrations utilisent maintenant notre système de prestation laisse fortement entendre que l'utilisation de l'infrastructure

## Conclusion

En général, les résultats accomplis en 2005-2006 montrent que nous avons de nouveau atteint nos résultats stratégiques liés aux services fiscaux et aux programmes de prestations. Ce succès vient encore prouver notre capacité à atteindre des résultats concrets et significatifs pour les Canadiens.

Notre souplesse législative en tant qu'agence, notre expertise en affaires et le caractère adaptable de nos systèmes automatisés nous ont permis d'exécuter avec fiabilité les programmes de prestations et des services fiscaux en 2005-2006, non seulement pour les provinces, les territoires et quelque Premières nations, mais aussi pour le gouvernement du Canada, mais aussi pour les

En 2005-2006, le Conseil a assuré la supervision et la gestion d'enjeux tels que la planification de la relève, les systèmes comptables et financiers, la gestion de l'infrastructure, la technologie de l'information et l'établissement de rapports sur le rendement. Bien que le Conseil de direction ne participe pas directement à l'exécution des programmes d'impôt et de prestations, la nature stratégique de haut niveau fait sentir dans toutes nos activités internes de même que dans notre prestation de services externe. Enfin, ceux que nous servons tirent profit de la gestion efficace de notre organisation.

## Régie de l'Agence

En vertu de notre structure de régie unique, notre Conseil de direction a pris la responsabilité d'un grand nombre de fonctions de supervision et de contrôle : l'organisation et l'administration de l'ARC, la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés, et l'élaboration du Plan d'entreprise.

En vertu de notre structure de régie unique, notre

Conseil de direction a pris la responsabilité d'un grand nombre de fonctions de supervision et de contrôle : l'organisation et l'administration de l'ARC, la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés, et l'élaboration du Plan d'entreprise.

En vertu de notre structure de régie unique, notre

Conseil de direction a pris la responsabilité d'un grand nombre de fonctions de supervision et de contrôle : l'organisation et l'administration de l'ARC, la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés, et l'élaboration du Plan d'entreprise.

En vertu de notre structure de régie unique, notre

Conseil de direction a pris la responsabilité d'un grand nombre de fonctions de supervision et de contrôle : l'organisation et l'administration de l'ARC, la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés, et l'élaboration du Plan d'entreprise.

En vertu de notre structure de régie unique, notre

Conseil de direction a pris la responsabilité d'un grand nombre de fonctions de supervision et de contrôle : l'organisation et l'administration de l'ARC, la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés, et l'élaboration du Plan d'entreprise.

En vertu de notre structure de régie unique, notre

Conseil de direction a pris la responsabilité d'un grand nombre de fonctions de supervision et de contrôle : l'organisation et l'administration de l'ARC, la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés, et l'élaboration du Plan d'entreprise.

En vertu de notre structure de régie unique, notre

Conseil de direction a pris la responsabilité d'un grand nombre de fonctions de supervision et de contrôle : l'organisation et l'administration de l'ARC, la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés, et l'élaboration du Plan d'entreprise.

En vertu de notre structure de régie unique, notre

Conseil de direction a pris la responsabilité d'un grand nombre de fonctions de supervision et de contrôle : l'organisation et l'administration de l'ARC, la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés, et l'élaboration du Plan d'entreprise.

En vertu de notre structure de régie unique, notre

Conseil de direction a pris la responsabilité d'un grand nombre de fonctions de supervision et de contrôle : l'organisation et l'administration de l'ARC, la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés, et l'élaboration du Plan d'entreprise.

En vertu de notre structure de régie unique, notre

Conseil de direction a pris la responsabilité d'un grand nombre de fonctions de supervision et de contrôle : l'organisation et l'administration de l'ARC, la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés, et l'élaboration du Plan d'entreprise.



L'Agence du revenu du Canada (ARC) a perçu près de 330 milliards de dollars en recettes en 2005-2006 pour le compte du Canada et de ses gouvernements provinciaux et territoriaux (sauf le Québec) et pour quelque Premières nations. En outre, nous avons attribué des millions de dollars en prestations et en crédits fondés sur le revenu et avons fourni d'autres services qui contribuent directement au bien-être économique et social des Canadiens.

En vertu de son mandat, l'ARC a deux résultats

stratégiques suivants :

- les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée;
- les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit de façon à ce que l'intégrité du système canadien de sécurité du revenu soit maintenue.

## Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée

Les lois fiscales du Canada établissent les obligations des contribuables; l'objectif fondamental de l'ARC et son approche à l'égard de l'administration fiscale visent à ce que les particuliers et les entreprises respectent leurs obligations sans son intervention. Lorsque ces obligations ne sont pas respectées, les activités de programme visent à repérer, à corriger et à décourager l'inobservation permettent de protéger l'assiette fiscale du Canada

Les résultats par rapport à nos mesures des résultats stratégiques relativement à l'observation en matière de production de déclaration, d'inscription et de versement nous amènent à conclure que la majorité des particuliers et des entreprises du Canada ont continué de participer volontairement au régime

- Nous avons atteint notre objectif de 90 % pour la remise à temps dans le cas des particuliers en 2005-2006. Notre estimation à l'effet que plus de 88 % des sociétés et des employeurs impossibles remettent les paiements à temps a en grande partie respecté notre attente. Nous prenons les mesures nécessaires pour traiter la baisse générale des résultats de notre indicateur de l'observation en matière de versement.
- Nous considérons que notre estimation voulant que 89,5 % des entreprises canadiennes soient inscrites à la TPS a atteint en grande partie notre objectif de 90 %.
- Nous avons atteint notre objectif de 90 % pour la production des déclarations à temps dans trois des quatre catégories (c.-à-d. les particuliers, les inscrits aux fins de la TPS/TVH et les employeurs), alors qu'un pourcentage légèrement moins élevé de sociétés impossibles l'ont fait (86 %), ce qui respectait en grande partie notre attente.
- Nous considérons que notre estimation voulant que 89,5 % des entreprises canadiennes soient inscrites à la TPS a atteint en grande partie notre objectif de 90 %.
- Nous avons atteint notre objectif de 90 % pour la remise à temps dans le cas des particuliers en 2005-2006. Notre estimation à l'effet que plus de 88 % des sociétés et des employeurs impossibles remettent les paiements à temps a en grande partie respecté notre attente. Nous prenons les mesures nécessaires pour traiter la baisse générale des résultats de notre indicateur de l'observation en matière de versement.

Les résultats atteints liés à l'observation en matière de déclaration en 2005-2006 sont à la base de notre évaluation selon laquelle, pour la vaste majorité des Canadiens, les cas et l'étendue de l'inobservation sont relativement faibles, bien qu'ils soient importants sur le plan financier. En nous fondant principalement sur cette évaluation, nous concluons que l'ARC a atteint ce résultat stratégique en 2005-2006.

Notre solide rendement en 2005-2006 par rapport aux résultats escomptés de nos activités de programme liés à l'impôt vient appuyer davantage notre affirmation que l'ARC a promu l'observation des obligations des contribuables et a protégé l'assiette fiscale du Canada.







# Table des matières

## Rapport annuel de l'ARC au Parlement 2005-2006

Résumé exécutif.....	9
Évaluation par la vérificatrice générale.....	13
Nos résultats en 2005-2006 .....	15
Introduction .....	15
Atteindre le résultat stratégique des Services fiscaux .....	19
Atteindre le résultat stratégique des Programmes de prestations .....	32
Nos activités de programme .....	37
Aide à la clientèle (AP1).....	38
Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2).....	43
Observation en matière de production de déclaration et de versement (AP3) .....	50
Observation en matière de déclaration (AP4).....	56
Appels (AP5).....	62
Programmes de prestations (AP6) .....	67
Services à l'entreprise (AP7).....	74
Conclusion du commissaire .....	79
Régie de l'Agence et Conseil de direction.....	81
Annexes .....	85
Annexe A – Le Conseil de direction de l'ARC.....	85
Annexe B – Autres sujets d'intérêt.....	88
Annexe C – Rendement global par rapport aux normes de service.....	91
Annexe D – Adresses URL pour obtenir d'autres renseignements.....	98
Annexe E – Glossaire .....	99
Annexe F – Abréviations.....	101







# Déclaration de la direction et énoncé de responsabilité à l'égard des renseignements sur le rendement

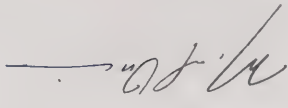
Je vous présente le Rapport annuel 2005-2006 (Rapport ministériel sur le rendement) de l'Agence du revenu du Canada (ARC) en vue de son dépôt au Parlement. La Loi de l'Agence du revenu du Canada exige qu'un rapport annuel soit présenté au Parlement. Ce rapport doit fournir des renseignements sur le rendement de l'ARC par rapport aux objectifs fixés dans son Plan d'entreprise. Il doit aussi inclure une évaluation de la Vérificatrice générale du Canada sur la justesse et la fiabilité de ces renseignements. Le rôle de la Vérificatrice générale ne consiste pas à évaluer le rendement réel de l'ARC ou à présenter des observations à cet égard.

Ce rapport est conforme aux principes et aux autres exigences précisés dans le document intitulé *Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses 2005-2006 : Rapports sur les plans et priorités et Rapports ministériels sur le rendement* (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, 2 juin 2006). L'ARC maintient les systèmes et les pratiques qui assurent de façon raisonnable que l'information sur le rendement présentée dans ce rapport est exacte, complète et équilibrée. Cependant, certaines de nos données sur le rendement reposent sur les meilleurs jugements et estimations de la direction, ce qui est convenablement révélé. L'ARC continue de réaliser des progrès dans l'élaboration de mesures et d'indicateurs solides du rendement pour ses résultats stratégiques et ses résultats escomptés.

La Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'ARC fait des examens indépendants portant sur divers aspects des résultats de l'ARC. En outre, le Comité de vérification du Conseil de direction surveille la façon dont la gestion s'acquitte de ses responsabilités relatives aux mécanismes de contrôle interne et aux systèmes de rapports financiers et de rapports sur les résultats; ses membres rencontrent périodiquement des vérificateurs internes et externes. Le Conseil de direction soumet le Rapport annuel au ministre aux fins d'approbation.

Ce Rapport annuel renferme tous les renseignements concernant le rendement de l'ARC, ainsi que l'évaluation de la Vérificatrice générale du Canada présentée à la page 13. Ce Rapport annuel contient également les états financiers vérifiés de l'ARC, qui ont été établis selon la comptabilité d'exercice et les renseignements financiers supplémentaires non vérifiés qui servent à rendre compte au Parlement de l'utilisation des crédits. La méthode adoptée pour la présentation des dépenses des activités de programme est conforme à celle qui sert à rendre compte des crédits parlementaires et diffère de la comptabilité d'exercice utilisée dans les états financiers vérifiés. Le rapprochement des dépenses déclarées en vertu de ces deux méthodes d'établissement de rapports financiers est présenté au tableau 10 à la page 172 de la section des états financiers de ce rapport.

Le commissaire et premier dirigeant,  
Agence du revenu du Canada



Michel Dorais, IAS, A







## Avant-propos de la présidente

Le Conseil de direction (CD) apporte à l'Agence du revenu du Canada (ARC) la rigueur du secteur privé et l'expertise pour utiliser au maximum les avantages de son autonomie fixée par la loi relativement à la gestion des ressources, des services, du personnel et des contrats. Il joue un rôle clé pour ce qui est d'orienter les stratégies de l'Agence et de s'assurer que les plans de la direction sont prudents et que les risques sont atténués.

Cette dernière année a connu l'élaboration d'une nouvelle stratégie organisationnelle de cinq ans, connue sous le nom « Agence 2010 : Un plan détaillé pour les cinq prochaines années », qui orientera nos progrès et axera nos efforts sur l'amélioration des services offerts aux

Canadiens, en simplifiant l'administration de l'impôt et des prestations et en maintenant la confiance des personnes que nous servons. Les membres du Conseil, qui centrent leurs efforts sur les trois éléments clés de la stratégie, ont donné des conseils indépendants et constructifs sur la manière dont l'ARC peut le mieux relever les défis quant au renforcement des activités principales de programme, dont elle peut et devrait poursuivre la croissance des programmes qui sont offerts aux clients et dont elle et le Conseil peuvent travailler ensemble en vue de perfectionner davantage son modèle unique de régie.

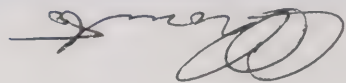
Le Conseil a ajouté de la valeur au rôle de supervision qu'il joue tout au long de l'année grâce à sa direction et à ses conseils sur une vaste gamme de questions, y compris la gestion financière, la gestion des risques, la technologie de l'information et la gestion des ressources humaines, notamment la planification de la relève. L'attention qu'il porte à ces questions illustre son engagement à l'égard de son rôle de supervision. Il continuera à renforcer la rigueur de ses examens, de sorte que ses conseils et sa direction, en retour, permettront à la gestion de l'ARC de réaliser d'autres stratégies efficaces.

Le Conseil a porté un intérêt marqué sur la régie saine de l'ARC tout au long de 2005-2006. Il a consacré beaucoup de temps pendant toute l'année à l'amélioration et au perfectionnement de la manière dont il assume ses responsabilités, adopte un certain nombre de pratiques exemplaires et de processus en matière de régie en vue d'accroître la transparence et la responsabilisation.

Depuis ma nomination à titre de présidente du Conseil de direction de l'ARC, en mars 2005, j'ai eu le plaisir et le privilège de travailler avec de nombreuses personnes dévouées qui sont résolues à faire de l'Agence une organisation vraiment efficace et efficiente, qui est complètement responsable devant les clients et les Canadiens et qui peut s'appuyer sur les réalisations passées et obtenir des résultats, aujourd'hui et à l'avenir.

Je suis heureuse de recommander le présent rapport à la ministre du Revenu national, l'honorable Carol Skelton, pour sa présentation au Parlement.

La présidente du Conseil de direction,



Connie L. Roveto, I.A.S.A.







## Message de la ministre

L'Agence du revenu du Canada (ARC) est un catalyseur puissant pour améliorer la productivité opérationnelle et réduire les coûts engendrés par le gouvernement. L'ARC est la plus grande source de revenu au pays en ce qui touche l'administration publique au niveau fédéral, provincial et territorial. L'Agence est essentielle au bien-être économique des Canadiens. Que ce soit l'administration des prestations pour enfants ou la collecte d'indemnités pour le Régime de pensions du Canada et l'assurance-emploi, presque tous les Canadiens auront affaire à l'ARC au long de leur vie.

Notre succès découle de notre capacité à fournir un haut niveau d'excellence dans un large éventail de services. Par exemple, l'ARC est à l'avant-garde en ce qui concerne répondre à la demande croissante du public pour des services Internet. Par contre, nous sommes aussi conscients qu'un nombre important de contribuables et de bénéficiaires de prestations requiert des méthodes plus traditionnelles de prestation de services.

Les hauts niveaux de participation au régime fiscal canadien, qui sont présentes dans ce rapport, reposent sur la confiance qu'ont les Canadiens à l'égard de notre équité, de notre responsabilité et de notre intégrité. Il existe par contre des secteurs clés à améliorer, surtout en vue de maintenir et d'améliorer les voies actuelles de recours et d'appel et de réaliser des progrès supplémentaires dans les activités de recouvrement de l'ARC.

Je suis fort impressionnée par le niveau de dévouement des employés de l'ARC qui desservent la population canadienne d'un bout à l'autre du pays. À titre de ministre du Revenu, j'ai le privilège et l'honneur de déposer au Parlement le sixième Rapport annuel de l'ARC, lequel montre comment nous avons rempli notre mandat entre avril 2005 et mars 2006.

La ministre du Revenu national,

*Carol Skelton*

L'honorable Carol Skelton, C.P., députée





## Points saillants des résultats

L'Agence du revenu du Canada (ARC) s'est engagée à rendre compte aux Canadiens du rendement de son administration des programmes d'impôt et de prestations du Canada. Pour ce faire, nous établissons des buts de rendement significatifs, en mesurant objectivement les résultats afin d'apporter des améliorations constantes à nos activités de programme. Comme il est indiqué dans le tableau ci-dessous, en 2005-2006, nous avons continué à atteindre la majorité des résultats escomptés que nous avons établis pour les résultats stratégiques des Services fiscaux et des Programmes de prestations. Nous avons identifié en même temps certains domaines où les résultats étaient en deçà de nos attentes.

### Réalisations notables

- Plus de 90 % des particuliers, des employeurs et des inscrits aux fins de la TPS/TVH ont continué à produire leurs déclarations de revenus à temps.
- Plus de 90 % des particuliers ont payé leurs impôts à temps.
- Nous avons maintenu un niveau de rendement élevé en effectuant plus de 99 % des 75 millions de paiements dans les délais prescrits, dans le cadre du programme Prestation fiscale canadienne pour enfants, du programme de crédit pour la TPS/TVH ainsi que de programmes connexes de crédits et de prestations des provinces et des territoires.
- Nous avons misé sur notre infrastructure de prestation fédérale pour administrer huit autres programmes de prestations et services pour le compte des provinces, des territoires et d'autres ministères, portant le nombre à 66.
- Nos programmes permettent de remédier à l'observation en matière de déclaration ont relevé une incidence fiscale totale de plus de 10,4 milliards de dollars, ce qui excède notre estimation de 7,2 milliards de dollars.
- Nous avons obtenu la note A en ce qui a trait à l'« observation idéale » des délais imposés par la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels.
- L'ARC a obtenu cinq médailles d'or et trois d'argent à l'exposition et la conférence sur la technologie dans l'administration gouvernementale relativement aux réalisations en matière de technologie de l'information.

### Points à améliorer

- Le niveau de la dette fiscale a augmenté de 18 milliards de dollars en 2004-2005 à 18,5 milliards de dollars.
- Nos estimations de production en temps opportun des déclarations des sociétés imposables est tombées à 85,9 %, inférieur à notre objectif de 90 %.
- Le taux de paiements en temps opportun remis par les sociétés imposables et de retenues à la source effectuées par les employeurs a diminué à 88,7 %.
- Les taux d'observation ont continué à baisser à 87,9 % en 2005-2006 relativement aux particuliers ayant des crédits et des déductions d'impôt qui ne font pas l'objet d'une déclaration par un tiers.

## Priorités pour l'amélioration des résultats

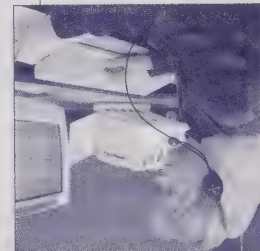
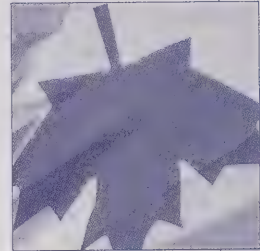
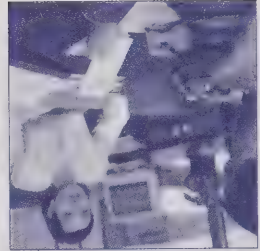
L'ARC a déterminé les domaines où des améliorations sont nécessaires et les aborde grâce à diverses stratégies et initiatives. Dans sa poursuite des améliorations des résultats, elle équilibre ses efforts en vue d'apporter des changements, tout en se devant de tenir à jour l'intégrité de ses systèmes actuels de prestation de programmes. Les principales améliorations sont les suivantes :

- nous continuons de porter notre attention sur la maîtrise de la croissance de la dette fiscale et sur la mise en oeuvre de stratégies qui réduiront par la suite notre inventaire de comptes débiteurs;
- des études sont actuellement entreprises pour déterminer la cause de certaines tendances, telles que la diminution de la production en temps opportun des déclarations des sociétés imposables, la baisse des versements en temps opportun des paiements des sociétés imposables et des retenues à la source des employeurs et de la baisse de l'exactitude des demandes des particuliers relatives aux crédits et aux déductions d'impôt qui ne font pas l'objet d'une déclaration par un tiers. Des stratégies seront ensuite mises en place pour élever les taux d'observation aux niveaux cibles dans ces trois domaines.



## Surveil de l'ARC en 2005-2006

- Près de 330 milliards de dollars perçus, soit plus de 1,3 milliard de dollars en moyenne par jour ouvrable, y compris :
  - Plus de 52 milliards de dollars pour le compte des provinces, des territoires et des Premières nations
  - Près de 17 milliards de dollars en cotisations d'assurance-emploi
  - Plus de 30 milliards de dollars pour le compte du Régime de pensions du Canada
- Distribué des paiements de prestations et de crédits d'une valeur de près de 14,7 milliards de dollars distribués à plus de 11 millions de canadiens admissibles aux bénéfices
- Atteint ou en grande partie atteint 86 des 89 objectifs des indicateurs de résultats
- Plus de 626 millions de dollars en intérêts et pénalités ayant fait l'objet d'une renonciation ou d'une annulation en vertu des dispositions en matière d'équité
- Plus de 1,5 million d'employeurs ont effectué des retenues à la source et versé 183 milliards de dollars, ce qui représente environ 56 % des recettes perçues
- Plus de 10,4 milliards de dollars en incidence fiscale cernée par des mesures visant à lutter contre l'insobriété
- Ententes pour l'exécution de programmes et l'échange d'information avec 141 clients provenant des provinces, des territoires, des Premières nations et d'autres organismes gouvernementaux fédéraux
- Près de 25 millions de déclarations de revenus des particuliers et 1,6 million de déclarations de revenus des sociétés traitées
- Près de 30 millions de visites du site Web de l'ARC liées à la fiscalité, et plus de 50 millions de formulaires et publications téléchargés
- Plus de 25 millions de demandes de renseignements du public traitées
- Près de 16 000 bénévoles ont rempli plus de 500 000 déclarations de revenus abrégées pour le compte de contribuables à faible revenu admissibles
- Plus de 7 300 divulgations volontaires ont été traitées, avec des cotisations connexes s'élevant à plus de 330 millions de dollars





## Qui nous sommes

L'Agence du revenu du Canada (ARC) joue un rôle déterminant dans la vie quotidienne des Canadiens. Les changements importants qui se produisent au cours d'une vie—que ce soit un nouvel emploi, un investissement dans une entreprise ou même la naissance d'un

enfant—nécessitent une interaction avec l'ARC. Cette relation unique avec les Canadiens signifie que l'ARC doit pouvoir assurer la prestation des programmes et des services dont ils ont besoin, d'une façon qui est pratique et accessible et qui assure la précision et l'équité.

Avec un effectif d'environ 44 000 employés répartis dans 55 points de service dans tout le pays, les recettes fiscales que l'ARC perçoit financent les biens et les services publics qui améliorent la qualité de vie de tous les Canadiens.

La responsabilité à l'égard de notre rendement est un dénominateur commun de tous les aspects de nos opérations. Notre organisation est guidée par quatre

valeurs durables—l'intégrité, le professionnalisme, le respect et la collaboration. Nous croyons également à l'exécution juste et responsable, jumelée à l'excellence du service pour tous. Cela assure l'intégrité du régime fiscal et des programmes de prestations du Canada. En étant responsable, juste et axé sur le service, l'ARC conserve la confiance des Canadiens, ce qui nous permet de tirer pleinement parti de notre statut d'agence et de renforcer nos services et nos programmes pour le plus grand profit des Canadiens et de leurs

gouvernements aujourd'hui et à l'avenir.



En décembre 2003, le gouvernement a annoncé le transfert d'une grande partie de la fonction des douanes de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) à la nouvelle Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). Ce transfert a été terminé le 12 décembre 2005, lorsque le projet de loi C-26, Loi constituant l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), a reçu la sanction royale. En raison de cette législation, l'ADRC est légalement devenue l'Agence du revenu du Canada (ARC) et poursuivra son mandat sous ce nom.





# Rapport annuel de l'ARC au Parlement 2005-2006

*Pour vous servir encore mieux !*



Agence du revenu  
du Canada



Canada



Le présent *Rapport sur le rendement* est identique au *2005-2006 Rapport annuel* de l'Agence du revenu du Canada. Le ministre du Revenu national dépose le *Rapport annuel* de l'ARC au Parlement selon les exigences de la Loi sur l'Agence du revenu du Canada. Le *Rapport sur le rendement* et le *Rapport annuel* de l'ARC contiennent les mêmes renseignements détaillés et une évaluation du vérificateur général du Canada sur la justesse et la fiabilité de ces renseignements, ainsi que l'avis du vérificateur général du Canada sur les états financiers de l'ARC. Pour obtenir d'autres renseignements sur le *Rapport annuel* de l'ARC, visitez le site Web de l'ARC à l'adresse : [www.arc.gc.ca](http://www.arc.gc.ca), ou écrivez au directeur, Division de la planification et des opérations, Direction de la planification et régie de l'entreprise et mesure, Direction générale des stratégies d'entreprise et du développement des marchés, Agence du revenu du Canada, 555, avenue Mackenzie, Ottawa, Canada K1A 0L5.



# Agence du revenu du Canada

## Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant  
le 31 mars 2006

*Carol Skelton*

L'honorable Carol Skelton, C.P., députée  
Ministre du revenu national







## Avant-propos

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats au Parlement et aux citoyens. Ils sont au cœur même de l'application du concept du gouvernement redevable.

Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement de rapports publics efficaces (voir le Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses 2005-2006 : Rapports sur les plans et les priorités et Rapports ministériels sur le rendement : [http://www.lbs-sct.gc.ca/ma/dpr2/05-06/guidelines/guide\\_f.asp](http://www.lbs-sct.gc.ca/ma/dpr2/05-06/guidelines/guide_f.asp)).

Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte, faire le lien entre le rendement et les engagements antérieurs, expliquer les changements ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Le présent rapport ministériel sur le rendement (ainsi que ceux de nombreux autres ministères et organismes) peut être consulté sur le site Web du Secrétaire du Conseil du Canada à l'adresse suivante : <http://www.lbs-sct.gc.ca/est-pre/estimf.asp>.

Le gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer sans cesse les rapports qu'il présente au Parlement et aux Canadiens et Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer, au fil du temps, la qualité des rapports ministériels sur le rendement et autres rapports.

*Les observations ou les questions peuvent être adressées à :*

Direction de la gestion axée sur les résultats  
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada  
L'Esplanade Laurier, Ottawa (Ontario) K1A 0R5



## Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le budget des dépenses, qui est déposé à la Chambre des communes par le président du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

**Partie I – Plan de dépenses du gouvernement** présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les principaux éléments du Budget principal des dépenses.

**Partie II – Budget principal des dépenses** étaye directement la *Loi de crédits*. Le budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Les Parties I et II du budget des dépenses sont déposées simultanément le 1<sup>er</sup> mars ou avant.

**Partie III – Plan de dépenses du ministère** est divisé en deux documents :

- 1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés, pour une période de trois ans, sur les principales priorités d'une organisation, et ce, par résultat stratégique, activité de programme et résultats prévus, incluant des liens aux besoins en ressources connexes. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents sont habituellement déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

**Le budget supplémentaire des dépenses** étaye directement la *Loi de crédits*. Le budget supplémentaire des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Le budget supplémentaire des dépenses est habituellement déposé deux fois par année, soit un premier document au début novembre et un document final au début mars. Chaque budget supplémentaire des dépenses est caractérisé par une lettre alphabétique (A, B, C, etc.). En vertu de circonstances spéciales, plus de deux budgets supplémentaires des dépenses peuvent être publiés au cours d'une année donnée.

Le budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, 2006

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : [www.tbs-sct.gc.ca](http://www.tbs-sct.gc.ca).

En vente chez votre libraire local ou par la poste auprès des Éditions et Services de dépôt  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Ottawa (Ontario) KIA OS5

Téléphone : 613-941-5995  
Sans frais : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)  
Courriel : [publications@tpsgc.gc.ca](mailto:publications@tpsgc.gc.ca)

No. de catalogue : BT31-4/10-2006  
ISBN 0-660-63132-6





# Agence du revenu du Canada

## Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant  
le 31 mars 2006



CAI  
FN  
-E77

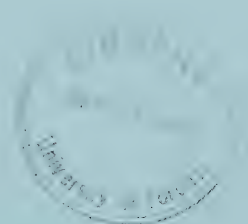


Government  
Publications

# Canada School of Public Service

## Performance Report

For the period ending  
March 31, 2006



Canada

ESTIMATES



## The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of:

**Part I – The Government Expense Plan** provides an overview of federal spending and summarizes the key elements of the Main Estimates.

**Part II – The Main Estimates** directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before March 1.

**Part III – Departmental Expenditure Plans**, which is divided into two components:

- 1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail over a three-year period on an organisation's main priorities by strategic outcome(s), program activity(s) and planned/expected results, including links to related resource requirements. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are usually tabled on or before March 31 and referred to committees, which may then report to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(4).
- 2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of results achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

**Supplementary Estimates** directly support an *Appropriation Act*. The Supplementary Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in the subsequent appropriation bill. Parliamentary approval is required to enable the government to proceed with its spending plans. Supplementary Estimates are normally tabled twice a year, the first document in early November and a final document in early March. Each Supplementary Estimates document is identified alphabetically A, B, C, etc. Under special circumstances, more than two Supplementary Estimates documents can be published in any given year.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented  
by the Minister of Public Works and Government Services Canada, 2006

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: [www.tbs-sct.gc.ca](http://www.tbs-sct.gc.ca).

Available through your local bookseller or by mail from  
Publishing and Depository Services  
Public Works and Government Services Canada  
Ottawa (Ontario) KIA 0S5

Telephone: 613-941-5995  
Toll free: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)  
E-mail: [publications@pwgsc.gc.ca](mailto:publications@pwgsc.gc.ca)



## ***Foreword***

*Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens. They are at the heart of accountability in government.*

*Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective public reporting (provided in the Guide to the Preparation of Part III of the 2005-2006 Estimates - Reports on Plans and Priorities and Departmental Performance Reports: [http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr2/05-06/guidelines/guide\\_e.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr2/05-06/guidelines/guide_e.asp)).*

*Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes (benefits to Canadians and Canadian society) and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.*

*This departmental performance report (along with those of many other organizations) is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site: <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp>.*

*The Government of Canada is committed to continually improving reporting to Parliament and Canadians. The input of readers can do much to ensure that Departmental Performance Reports and other reports are enhanced over time.*

### **Comments or questions can be directed to:**

*Results-based Management Directorate  
Treasury Board of Canada Secretariat  
L'Esplanade Laurier, Ottawa, Ontario K1A 0R5*







# **Canada School of Public Service**

**2005-2006**

## **Departmental Performance Report**

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "John Baird", is positioned above a horizontal line.

The Honourable John Baird  
President of the Treasury Board







## Table of Contents

<b>SECTION I – OVERVIEW .....</b>	<b>3</b>
Minister’s Message .....	4
Management Representation Statement.....	5
Summary Information.....	6
Departmental Performance .....	8
<b>SECTION II – ANALYSIS OF PROGRAM ACTIVITIES BY STRATEGIC OUTCOME .....</b>	<b>13</b>
Analysis by Program Activity.....	14
Program Activity: Develop, Manage and Disseminate Knowledge Products .....	14
Program Activity: Manage the Provision of Learning Services .....	19
<b>SECTION III – SUPPLEMENTARY INFORMATION .....</b>	<b>24</b>
Organizational Information.....	25
Financial Tables .....	29
<b>SECTION IV – OTHER ITEMS OF INTEREST .....</b>	<b>53</b>
Program Activity: Corporate Services .....	54







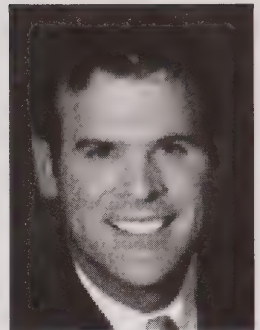
## **SECTION I – OVERVIEW**



## Minister's Message

I am pleased to present the Departmental Performance Report of the Canada School of Public Service (the School) for 2005-2006.

This government is committed to rebuilding the trust of Canadians in their government. A clear priority to achieve this is to ensure the effectiveness and accountability of the federal government and federal Public Service. With its clear mandate to develop an integrated approach to learning, training and development, the Canada School of Public Service is contributing to a highly skilled, well trained and professional Public Service workforce.



The Treasury Board Policy on Learning, Training and Development that came into effect on January 1, 2006 establishes a central role for the School in the development and implementation of a comprehensive approach to Public Service learning. The School has aligned its core business to ensure Public Service management priorities are directly supported by learning opportunities, to provide leadership development for the Public Service, and to accelerate knowledge transfer on best practices in public sector management.

The 2005-2006 fiscal year was a year of transition for the School in the realization of its new business model. The School has come a long way from its creation in 2004 and has worked hard to ensure an integrated approach to learning in the Public Service. With its new programs and the ongoing review of existing courses, the School works to ensure the relevance, affordability and accessibility of its learning products.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'John Baird'. The signature is fluid and cursive, with a horizontal line extending from the end of the name.

---

The Honourable John Baird  
President of the Treasury Board

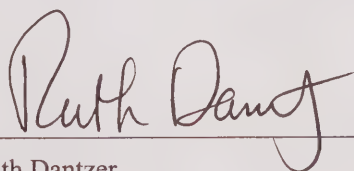


## Management Representation Statement

I submit for tabling in Parliament, the 2005-06 Departmental Performance Report for the Canada School of Public Service.

This document has been prepared based on the reporting principles contained in the *Guide for the Preparation of Part III of the 2005-2006 Estimates: Reports on Plans and Priorities and Departmental Performance Reports*:

- It adheres to the specific reporting requirements outlined in the TBS guidance;
- It is based on the department's approved Program Activity Architecture structure as reflected in its MRRS;
- It presents consistent, comprehensive, balanced and reliable information;
- It provides a basis of accountability for the results achieved with the resources and authorities entrusted to it; and
- It reports finances based on approved numbers from the Estimates and the Public Accounts of Canada in the DPR



---

Ruth Dantzer

President and Chief Executive Officer  
Canada School of Public Service



# Summary Information

## Department’s Raison for Existence

Learning is essential in equipping the Public Service to meet the challenges of the 21<sup>st</sup> century. The acquisition of knowledge and skills and the development of managerial and leadership know-how are the foundations of an accountable, responsive, and innovative government. The Canada School of Public Service provides one-stop access to the learning, training, leadership development and professional development public servants need to effectively serve Canada and Canadians.

By ensuring public servants have timely and affordable access to the learning that they need, the School contributes to building and maintaining a modern, high quality, well managed and professional public service and achieves its legislative mandate to:

- encourage pride and excellence in public service;
- foster a common sense of purpose, values and traditions in the public service;
- support the growth and development of public servants;
- help ensure that public servants have the knowledge, skills and competencies they need to do their jobs effectively;
- assist deputy heads meet the learning needs of their organization; and
- pursue excellence in public management and administration.

## Financial Resources

Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
\$70,903,000	\$113,681,704	\$100,351,776

## Human Resources

Planned	Actual	Difference <sup>1</sup>
689 FTE	844 FTE	155 FTE

<sup>1</sup> The difference in total human resources is explained primarily by an increase in new funding for salaries related to the Public Service Modernization Act (PSMA) and Learning in the Public Sector.



## Departmental Priorities

### Status on Performance

<b>Strategic Outcome: Public Servants have the common learning required to effectively serve Canada and Canadians</b>				
Alignment to Government of Canada Outcomes: The Canada School of Public Service is a federal organization that supports all Government of Canada outcomes.				
			<b>2005-06</b>	
<b>Priority</b>	<b>Program Activity</b>	<b>Expected Results</b>	<b>Performance Status</b>	<b>Planned Spending</b> <b>Actual Spending</b>
<b>Relevant Learning Products and Services</b>	Develop, Manage and Disseminate Knowledge Products / Manage the Provision of Learning Services	Provide a better balance of learning opportunities that responds to the unique working needs of managers (first-line supervisors, middle managers, senior managers and senior leaders), functional experts, new employees to the public service and public servants in general.	Ongoing (linked to new priorities)	\$3,997,000 \$8,421,170
<b>Accessible Learning Products and Services</b>	Manage the Provision of Learning Services	Improved access to the School's learning products and services to achieve the employer's learning requirements for the public service and the learning expectations of individual public servants.	Ongoing (linked to new priorities)	\$11,895,000 \$18,743,948
<b>Affordable Learning Products and Services</b>	Corporate Services	Increased learning program utilization rates and continued viability/sustainability of the School	Ongoing (linked to new priorities)	\$280,000 \$261,277



## Departmental Performance

### Environment

The Government of Canada is committed to a 21<sup>st</sup> century Public Service that grows human capital, nurtures innovation and manages knowledge as a strategic asset. The Public Service and the environment in which we operate are in the early days of important culture changes in which training and learning are viewed increasingly as investments that are essential to the excellence of the services provided to Canadians.

The School is one of the three organizations within the Treasury Board portfolio; each organization has a unique role to play in supporting the Treasury Board in its role as the employer:

- Treasury Board Secretariat [ <http://www.tbs-sct.gc.ca/> ];
- Public Service Human Resources Management Agency of Canada [ <http://www.hrma-agrh.gc.ca/> ]; and,
- Canada School of Public Service [ <http://www.cspc-efpc.gc.ca/> ].

The present alignment of human resources management roles and responsibilities within the portfolio arises from Royal Assent of the *Public Service Modernization Act (PSMA)* in November 2003, machinery of government changes in December 2003 and redefinition of the Treasury Board portfolio in July 2004.

The Canada School of Public Service (CSPS) was created on April 1<sup>st</sup> 2004 when the legislative provisions in Part IV of the *PSMA* were proclaimed in force. The School amalgamated three founding institutions – the Canadian Centre for Management Development (CCMD), Training and Development Canada (TDC) and Language Training Canada (LTC). Since that time, the School has successfully managed important organization challenges and, with its portfolio partners, implemented integrated, forward-looking measures to serve common learning needs within the Public Service of Canada.

The School's mandate and vision are closely linked with government priorities. As an active partner in the development and provision of learning opportunities, the School is part of the broader commitment by the Government of Canada to an accountable, effective and innovative government. Our aim is to serve the common learning and development needs of public servants while meeting the employer's expectations and requirements.

### *New Public Service Learning Expectations*

On January 1<sup>st</sup>, 2006, the Treasury Board Policy on Learning, Training and Development came into effect. The Policy highlights the value of learning and the importance of creating a learning culture within the public service. More specifically, it establishes employee, organization and employer learning responsibilities and outlines the employer's specific training requirements. The expected results of the Policy are:

- new employees will share a common understanding of their role as public servants;



- managers at all levels will have the necessary knowledge to effectively exercise their delegated authorities;
- specialists in finance, human resources, internal audit, procurement, materiel management, real property, information management and others will meet professional standards established by the employer;
- participants enrolled in corporate leadership development programs will help meet the current and future human resources needs of the core public administration;
- employees at all levels will acquire and maintain the knowledge, skills and competencies related to their level and functions;
- senior public service leaders will align learning with the management improvement objectives of government and departmental business priorities; and
- leading-edge practices in public management will be applied to encourage innovation and continuous improvements in performance.

Under the Policy, three interconnected types of learning will contribute to the transformation of the Public Service:

- **Individual capacity** – people and their ability to do their current job well, take on the challenges of the next job and become skilled in leading change;
- **Organizational leadership** – organizations and their ability to use learning strategies to better leverage individual knowledge, manage change, adapt to meet new challenges and deliver results for Canadians; and
- **Innovation in public management** – the Public Service and its capacity to adopt leading-edge practices and accelerate innovation in public management and administration.

Each of these elements is an integral part of a continuous, reinforcing cycle of innovation and improvement across the Public Service. The aim is effective organizational leadership which will provide a receptive environment for enhanced individual capacity to deliver results and innovation in public management and will ensure that individual and organizational capacity be built with forward-looking practices designed to address the challenges of today and tomorrow.

### Changed Focus for the Canada School of Public Service

The School is positioning itself to operationalize the comprehensive approach to Public Service learning presented in the Treasury Board Policy on Learning, Training and Development. Significant work was undertaken during the 2005-2006 fiscal year to that end, including preparation of a Treasury Board Submission and internal reorganization. The changes and the implications for the School, for learners and federal departments / agencies are substantial. With respect to its business model for example, the School has moved:

- from a market model of selling courses that individuals demand to designing and delivering courses that serve the business needs of government;



- from competing with other suppliers to providing a clearinghouse of high-quality learning solutions from many sources, accrediting courses, evaluating learning products and reporting learner feedback; and
- from a fragmented and uncoordinated approach to learning to a comprehensive, blended system of learning that draws from the best practices of many sources to help government manage change and deliver results.

These important changes in the focus of the School mean that the 2005-2006 fiscal year has been one of shifting priorities. The School's three main priorities highlighted in the 2005-2006 Report on Plans and Priorities (relevance, accessibility and affordability of Learning Products and Services) were a focus in the first half of the fiscal year and many initiatives were addressed during that period. The new priorities flowing from the Treasury Board Policy on Learning, Training and Development allow the School to align itself more closely with government priorities and the employer's requirements, increasing its relevance, its accessibility and its affordability in the public service environment. All three activities thus continue to be addressed within the School's newly aligned priorities:

- The School assured its relevance by aligning itself more closely with the requirements and needs of government. The new Treasury Board Policy on Learning, Training and Development gives a central role to the School as a service provider for the common learning needs of the Public Service. Furthermore, the School is constantly working to adapt by researching and implementing innovative practices in its learning products and services.
- Accessibility has been enhanced with the implementation of required training courses delivered across Canada.
- Required training courses are offered free of charge for all employees in the core administration (schedule I and IV of the *Financial Administration Act*) and the School works to ensure value for money by utilizing blended learning technology, e-learning and high quality resources. Prices for regular classroom courses have not increased from the past fiscal year and the School is preparing a new costing model to be implemented in 2006-2007.

## **CSPS Performance**

After one full year of operations since its creation in April 2004, significant work had been undertaken to integrate CSPS systems, process and infrastructure. However, changes in School priorities meant that some anticipated initiatives were delayed in their implementation. The 05-06 fiscal year was the first of a three year project to implement an Integrated Management System. The design and implementation of a single registration system planned to begin in 2005-2006 was delayed due to the immediate processing requirements brought about by the implementation of the TB Policy on Learning, Training and Development, as well as to the broad complexity of the issue. This project will be addressed on a priority basis in 2006-2007.



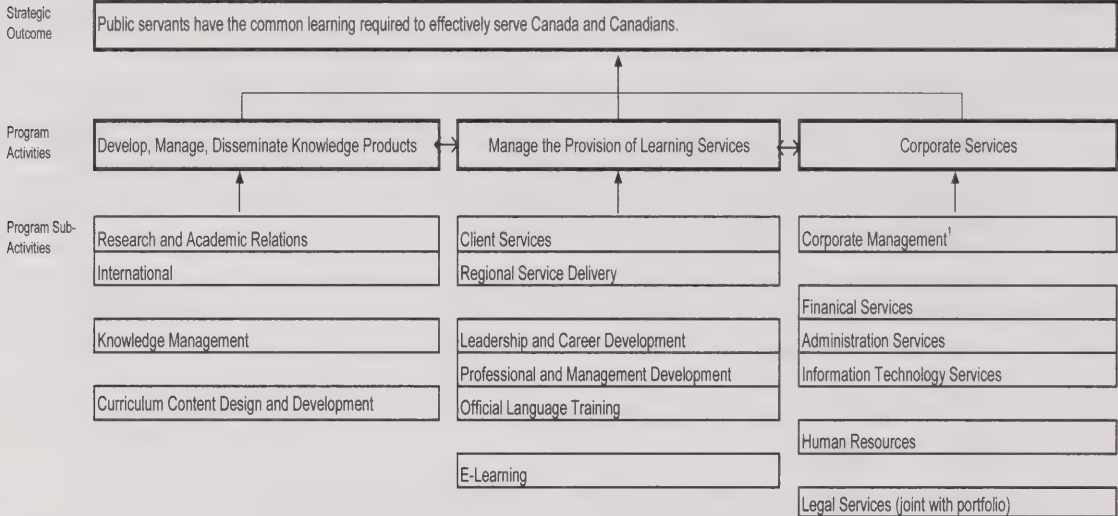
The School has managed change effectively by continuing its activities while developing a new business model, refocusing its priorities, stabilizing its resource base and establishing an effective management structure. Initiatives in research, course design and development, conferences and special events and e-learning were pursued within an organization in motion and in a broader governmental change environment. In this evolving environment, the School managed to deliver on its priorities and took on a central role in developing and implementing the government's learning agenda.

- The School ensured its viability and sustainability by securing permanent funding of \$35M per year starting in 2006-2007 to implement and deliver on the Treasury Board Policy on Learning, Training and Development (the Policy). To enable the School to build up to its capacity, \$13M was also allocated for the 2005-2006 FY to deliver on its commitments and requirements of the Policy.
- The School provides a better balance of learning opportunities for various groups of public servants in delivering required training for new employees to the public service, functional communities and managers at all levels. Learning products and services include classroom courses, conferences and special events, online learning, research publications, language training and special community building and networking activities for targeted groups.
- To improve access to its learning products and services, a curriculum review was undertaken and led to the development of specialized programs for functional communities, as well as the authority delegation training for all government managers as per the TB Policy on Learning, Training and Development.
- Course offerings increased 32% from 2004-2005 to 2005-2006, making the School's courses more accessible for public servants across the country.
- The School contributed to supporting the implementation of the *Public Service Modernization Act* (PSMA) by designing and delivering public service-wide PSMA learning activities.



## PROGRAM ACTIVITY ARCHITECTURE (PAA)

Department/  
Agency      Canada School of Public Service



<sup>1</sup> Includes the Board of Governors, offices of the President and the Senior Vice-President, Policy, Planning, Audit and Evaluation, and Communications.

The School, with the approval of the Treasury Board Secretariat, modified its PAA in 2005-2006 at the program sub-activity level. Functional activities were grouped to better reflect the School's priorities and initiatives. As such, the program sub-activities Research, Senior Visiting Fellow / Senior Advisor on Diversity and University & Community Colleges Relations were grouped into a single sub-activity: Research and Academic Relations. Under the program activity "Manage the Provision of Learning Services", sub-activities Leadership / Career Development and Public Administration / Management Development were grouped into a single sub-activity: Professional and Management Development. These groupings streamline the reporting of the activities to more closely reflect the operations of the School's initiatives.

The PAA has been further revised to reflect the School's new priorities and responsibilities as outlined in the TB Policy on Learning, Training and Development. It will be used for reporting on the School's plans and priorities, as well as performance, for the 2006-2007 and onwards fiscal years. The PAA structure above was used in the 2005-2006 fiscal year and is thus used to report on the School's performance for that year.



## **SECTION II – ANALYSIS OF PROGRAM ACTIVITIES BY STRATEGIC OUTCOME**



## Analysis by Program Activity

This Section highlights the School's performance in 2005-2006 and the contributions to the achievement of our strategic outcome. The reporting framework used here is the CSPA PAA for 2005-2006.

### **Strategic Outcome: Public servants have the common learning required to effectively serve Canada and Canadians**

#### **Program Activity: Develop, Manage and Disseminate Knowledge Products**

In order for Canadians to be served by a modern, high quality, well-managed, professional public service workforce, the public service must be at the forefront of developments in modern public sector management and administration.

Through its knowledge and research centres, the School develops, manages and disseminates leading edge knowledge relevant to its mandate, in order to position itself as an internationally recognized centre of expertise in public administration, public sector management and adult learning.

#### **Financial Resources:**

<b>Planned Spending</b>	<b>Authorities</b>	<b>Actual Spending</b>
\$8,925,000	\$18,691,342	\$16,563,822

#### **Human Resources:**

<b>Planned</b>	<b>Authorities</b>	<b>Actuals</b>
58 FTE	105 FTE	105 FTE

This program activity has been centered on the School's priority of ensuring the relevance of its learning products and services.

#### **Research and Academic Relations<sup>2</sup>:**

In collaboration with universities and drawing upon its own resources, the School conducts research and analysis and publishes a variety of documents on a range of issues including public administration, public sector management, governance, learning and leadership. This research is developed through a network of international and domestic partnerships and supports the development of learning pathways between the federal government and Canadian Schools of public administration, stronger linkages between research and public service leadership development programs, and the discipline of public administration.

---

<sup>2</sup> The School, with the approval of the Treasury Board Secretariat, amended its PAA during FY 2005-2006. Program sub-activities Research, Senior Visiting Fellows / Senior Advisor on Diversity and University and Community Colleges Relations were merged into a single Program Activity: Research and Academic Relations.



Planned Spending	Authorities	Actual Spending
\$2,544,000 <sup>3</sup>	\$2,830,358	\$2,420,929

Action-Research: Action-Research involves practitioners, academics and experts working together over a short time period on issues of immediate relevance to managers. These projects make leading-edge knowledge available quickly so that it can be applied to the work environment and incorporated into CSPA classrooms, learning events and on-line learning products. In 2005-2006, two action-research publications were released: *Creativity at work: A Leadership Guide – Success Belongs to me!* and *In Pursuit of Excellence: Developing and Maintaining a High-Quality Public Service* (co-published with the Canadian Association of Public Administration and Management).

Governance Research: The School's Governance Research was discontinued due to a new focus on smart practices in public management, as per the School's new priorities. However, some key projects from the governance research program have continued and are still underway. Research projects which were completed during the fiscal year include: *Modernizing Government Accountability: A Framework for Reform*, *Good Practices in Organizations other than the Government of Canada: Parliamentary Accountability*, *Results-Based Management and Management Competency Development Strategies*, and *Profile of Deputy Ministers in the Government of Canada*.

Senior visiting fellows: Senior visiting fellows are highly experienced individuals from within and outside the public service. Fellows make a valuable contribution to the creation and dissemination of public sector management knowledge and leading practices through research, presentations and publications. In December 2005, a senior visiting fellow was appointed and subsequently launched a roundtable on Canada-US all-of-government engagement.

Strengthening the Research Community: The School strengthened the academic and professional public administration communities in Canada and helped align interest and advance the priorities of the School and the Public Service through contributions to the Institute of Public Administration of Canada and the Canadian Association of Programs in Public Administration (CAPPA).

University and Community College Relations: The School provided learning opportunities for executives and facilitated its relationships with Universities by managing two programs: *The Fulbright Scholarship Program*, where executives are given an opportunity to pursue their studies at a major American academic institution; and *The Federal Public Servant in Residence Program*, where federal executives teach and conduct research within Canadian universities. In 2005-2006, two executives were awarded the *Fulbright Scholarship* and five were posted in residence in Canadian universities.

In order to strengthen relations and help foster linkages between the priorities of the public management academic community and those of the School and the Public Service as a whole, a number of initiatives and events took place:

---

<sup>3</sup> Planned spending for Research and Academic Relations encompasses the amounts planned for all three previous sub-activities.



- The *Canada School of Public Service / Canadian Association of Programs in Public Administration Symposium* was held in the fall of 2005. The Symposium addressed a number of issues including preparing students to meet the future talent need of the Public Service;
- The University Seminar was held in the spring of 2005. Senior officials of the federal public service and academics from various fields exchanged views on key public policy and management challenges facing the Canadian public service, and explored how to best advance School priorities.
- A variety of projects were undertaken by the eight Deputy Minister Champions in order to strengthen research linkages between public administration programs and the needs of the federal public service.

### **International:**

Through its international activities, the School seeks to remain at the leading edge of knowledge about best practices in public sectors around the world and contribute to the international recognition of the School as a premier public sector learning organization and leader in public sector renewal and capacity building.

Planned Spending	Authorities	Actual Spending
\$2,384,000	\$6,204,637	\$5,426,914

Institutional Coaching Project with Brazil's school of public administration: Funded by the Canadian International Development Agency (CIDA), the project involves the transfer of methodologies, curriculum and expertise. During year 3 of the 4 year project, the School's expertise was transferred on issues of leadership development and public policy development courses, methods of consulting with institutional clients, e-learning and integrated resource management. Benefits of this project have been reciprocal, allowing CSPS professional staff to be exposed to public administration issues and best practices in Brazil.

Institutional Cooperation project with the Central Party School of China: The project is funded by CIDA and involves the development of curriculum and learning approaches to enhance the capacity of Chinese senior leaders in the management of sustainable development. Partnerships with environment-based departments are an integral aspect of the project, and CSPS's professional staff has benefited from various developmental opportunities.

Public Sector Reform project with the Presidential Administration of Russia: Funded by CIDA, the project involves building capacity in the Russian public sector through training of senior personnel, sharing of experiences in federalism, access to information and legislative reform, among others. Other federal departments have been involved in this project which has the potential of enhancing Canada's bilateral relation with Russia, as well as positively impacting Russia's public sector reform objectives.



Projet d'appui à la réforme administrative du Bénin: The project, funded by CIDA, aims at developing public servants in Benin to build policy capacity and competencies and contribute to the reform agenda. CSPS learning specialists are the primary resource to develop learning programs and curricula, and their professional expertise in instructional design is supplemented by subject matter experts in a variety of key governance areas. A successful new deliverable has involved the coaching of senior women executive.

**Knowledge Management:**

Through its knowledge management activities, the School acquires, stores, manages and transmits information and knowledge of value to the delivery of its services.

Planned Spending	Authorities	Actual Spending
\$353,000	\$2,225,120	\$2,118,101

To ensure the ongoing management and safeguarding of the School’s intellectual property, the Intellectual Property Policy was amended to take into consideration program and business changes.

The two main libraries of the School (Asticou and de LaSalle) were integrated under the Corporate Services branch. An Information Management Capacity check was launched and completed during the fiscal year. Work is underway to complete an assessment of the mandate and operations of library services, develop its strategic direction and move towards a more automated service model.

The learner databases from the School’s three founding institutions were consolidated to ensure access to integrated, reliable and accurate information on learners. To respond to increased responsibilities brought upon the by the Treasury Board Policy on Learning, Training and Development, systems were put in place to exchange information with departments and agencies on the learning requirements of their employees. A Preliminary Privacy Impact Assessment was conducted to ensure that the School adequately protects the confidential information of its learners. Results of the assessment were submitted to the Office of the Privacy Commissioner, and a more detailed Privacy Impact Assessment, as well as a Threat and Risk Assessment, are underway.

The School continued to conduct Level 1 evaluations (learner feedback) on all learning activities. Following the School’s new responsibilities under the Policy on Learning, Training and Development, tools were developed to evaluate knowledge retention in the areas of Authority Delegation Training (see below).



### **Curriculum Content Design and Development:**

<b>Planned Spending</b>	<b>Authorities</b>	<b>Actual Spending</b>
\$3,644,000	\$7,431,226	\$6,597,878

The Design and Development area at the School has been actively involved during the fiscal year in the design and maintenance of the course library, representing over 59 learning programs. Offerings were enriched with the design of learning programs that support the implementation of new acts and regulations within the Public Service. Overall, the School has worked and is working to adapt and update its service offerings to reflect the realities of the Public Service and the priorities of Government.

As per the Policy on Learning, Training and Development, the School worked on designing and developing the Authority Delegation Training (ADT) series. The purpose of Authority Delegation Training is to ensure that managers at all levels understand their roles, responsibilities and their delegated authorities in finance, human resources, information management and procurement, that they understand corporate policies and priorities, and that they acquire the fundamental knowledge and skills needed to meet legal requirements and exercise delegated authority competently. ADT courses (for new managers) and an online validation assessment tool (for existing managers) are available for supervisors, managers, executives and senior leaders a cross the country.

A complete curriculum for the Information Management (IM) functional community was developed in partnership with the Organizational Readiness Office of the Treasury Board Secretariat. This curriculum constitutes the foundation of the required learning for the IM Community, and two of the seven courses will be offered free of charge for newly appointed functional specialists in 2006-2007.

In addition, the School completed the required component of the Procurement, Material Management and Real Property (PMMRP) curriculum that includes a total of ten learning activities that will be offered starting in 2006-2007. The School has been engaged in a business relationship for the last several years with the PMMRP Functional Community Secretariat at Treasury Board Secretariat in order to support the design and validation of these programs.

As prescribed by the Policy, the School designed and piloted the Orientation to the Public Service course. Pilot sessions to review content and design were delivered between January and March 2006 to more than 450 new public servants. Further work is ongoing on the review the program delivery and to ensure quality and value for money.



**Program Activity: Manage the Provision of Learning Services**

To deliver its mandate, the School, through its learning centres, manages the provision of a wide-range of evidenced-based learning services to meet the common learning needs of public servants and provides expert advice to departments and agencies on the development of learning strategies and means of creating conditions that allow learning to thrive.

**Financial Resources:**

Planned Spending	Authorities	Actual Spending
\$61,978,000	\$94,990,362	\$83,787,954

**Human Resources:**

Planned	Authorities	Actuals
631 FTE	739 FTE	739 FTE

**Client Services:**

The School manages its overall relationship with clients and builds, ensuring that they have a voice in the School, an ongoing liaison with learners.

Planned Spending	Authorities	Actual Spending
\$2,763,000	\$11,404,794	\$11,030,886

Learners across the country were consulted on the School’s work and initiatives through a “Pan Canadian Learners Forum” during the fall of 2005 in 13 cities across Canada. In addition, a forum took place in the NCR with representatives from various professional communities and networks in the Public Service. The School’s emerging priorities and its presence in the regions were the topics touched upon and the participants’ input largely confirmed that the School was on the right track with changes brought about by the (then proposed) Policy on Learning, Training and Development.

The School started the design of a single registration system to facilitate learner services and to enhance its reporting capacity. The 2005-2006 fiscal year was the first of a three year project to implement an Integrated Management System. A Preliminary Impact Assessment, a review of best practices and a process mapping phase were completed during the year as the School is moving forward on this important change. With the School’s new responsibilities set out in the Policy on Learning, Training and Development, the existing registration system was strengthened and learner files were consolidated to support immediate system requirements.

The School’s promotional activities were centralized in 2005-2006 to ensure better coordination of marketing activities. Promotional and marketing activities joined the School’s Planning, Governance and Communications branch. With the Policy on Learning, Training and Development, a marketing approach was approved which focuses on marketing to specific client



groups rather than marketing individual learning products. A new look and feel and promotional approach was developed and roadmaps were prepared for specific client groups.

The School's Conferences and Special Events group has continued to provide relevant learning activities, organizing ten conferences and 37 armchair discussions. The use of live and interactive technology in the delivery of armchair discussions has been discontinued pending more targeted client needs analysis in this area. Tools used to evaluate the learning events were further developed and results for each event support the continuous improvement of the Conferences and Special Events programs.

### **Regional Service Delivery:**

The School delivers programs in the regions through the management of a province-by-province service delivery network. It is also responsible for maintaining effective working relationships with regional clients, partners and stakeholders and for providing a focal point for the gathering and analysis of regional interests.

<b>Planned Spending</b>	<b>Authorities</b>	<b>Actual Spending</b>
\$11,571,000	\$19,344,926	\$18,359,117

Regional offices built on existing relationships with public servants in the regions and increased their own awareness of the entire range of the School's products and services. Course offerings were increased through Memoranda of Understanding with departments and agencies. The permanent membership of the School on all Federal Councils served to further improve the School's awareness and response to client needs. Regional Directors continue to work with partners, including departments and agencies, universities and public sector organizations, to serve the common learning needs of all federal public servants and to foster a culture of learning and innovation.

### **Leadership / Career Development:**

Through the delivery of its leadership and career development programs, the School contributes to the development of leadership knowledge, skills and competencies. In this context it provides the learning component of corporate career development programs such as the Management Trainee Program (MTP), the Career Assignment Program (CAP) and the Accelerated Executive Development Program (AEXDP), as well as learning programs for senior public service leaders.

<b>Planned Spending</b>	<b>Authorities</b>	<b>Actual Spending</b>
\$10,300,000	\$13,579,742	\$10,729,369

These programs are constantly reviewed to optimize learning and to align with management priorities such as the *Public Service Modernization Act (PSMA)*. Further, work is undertaken to address unique and innovative dimensions of leadership development, such as delivery of the Mikawiwin course through an agreement with Squamish First Nation in the Vancouver region. Overall, leadership development programs and courses were delivered with high satisfaction ratings from learners.



Under the Policy on Learning, Training and Development, new orientation programs for Deputy Ministers (DMs), Assistant Deputy Ministers (ADMs) and Heads of Federal Agencies (HFAs) were developed and piloted during the fiscal year. These orientation sessions deepen the learning experience around roles and responsibilities of such senior leaders and provide them with the required knowledge on their delegated authorities.

The School has also supported senior leaders through the design and delivery of an ADM Seminar Series to provide ADMs with expertise on critical issues. Luncheons for DMs, HFAs and Heads of Crown Corporations took place during the fiscal year and offered an opportunity for senior leaders to hear expert presentations and discuss topics of public policy significance.

For the first time, the School offered a briefing session for Senior Exempt Staff in February 2006, targeting the needs of newcomers to the role of senior exempt staff. The session was aimed at helping them better support their Ministers and the government in successfully carrying out their responsibilities. A briefing session for Departmental Assistants was also held, providing departmental assistants with an opportunity to strengthen their knowledge on accountabilities, roles and responsibilities.

To respond to Canada’s growing need for Public Service leaders and as part of the strategy to rejuvenate the Public Service, the School initiated design of an innovative Advanced Leadership Program (ALP) that aims at accelerating the development of the next generation of Public Service leaders. Work on this project will likely continue in the 2006-2007 fiscal year.

**Professional and Management Development:**

Through its professional and management development programs, the School develops the skills and competencies of public servants in the areas of public sector management and public administration.

Planned Spending	Authorities	Actual Spending
\$8,910,000	\$15,074,100	\$8,899,828

Major accomplishments in 2005-2006 for this program sub-activity include the implementation of a suite of learning products supporting the coming into force of the *Public Service Modernization Act (PSMA)*. The School supported the implementation of the *PSMA* by designing and delivering Public Service-wide *PSMA* learning activities, including a blended curriculum of 14 courses. The School provided advisory services to departments, helping them develop comprehensive learning strategies.

Aside from the direct delivery of *PSMA* courses, the School also provided over 80 departments and agencies with access to its course material for three key *PSMA* courses. This approach was chosen over the delivery of train-the-trainer sessions as it was aligned with departmental needs and allowed the School to reach more departments and agencies.

Through the Professional and Management Development Centre, the School conducted an analysis of its courses to better align with Public Service priorities, the *PSMA* and the implementation of the Policy on Learning, Training and Development. The 140 calendar courses were offered throughout the year for a total of 690 offerings. Nearly 13,000 public servants



participated in the School's classroom courses across the country. Additionally, the Professional and Management Development Centre managed contracted learning activities to respond to departmental specific needs. Ninety-one Memoranda of Understanding were signed which resulted in the delivery of 476 customized courses with an additional attendance of over 7,000 participants.

### Official Language Training:

Through this activity, the School provides second official languages training to public servants who require these skills to ensure that their work environment is bilingual and that Canadians are served in the official language of their choice.

Planned Spending	Authorities	Actual Spending
\$26,207,000	\$29,229,539	\$29,149,578

Under the *Action Plan for Official Languages (APOL)*, the School committed to provide language training to 440 students per year from 2003-2004 to 2005-2006. With the additional funding received under the *APOL*, the School, along with six private sector schools, was able to complete training for 101 students who began their training before April 2003 as well as initiate training for 1,509 new students. In total, this effort exceeded the expected number of 1,320 students over three years (440 per year). However, at the same time, increased demand in the National Capital Region (NCR) exceeded the School's projections, and waiting lists continued to grow across the country. An extension of the three year funding was sought to address this growth in the waiting list.

*APOL* funding also supported the development of blended learning methodologies, and learning tools were implemented during 2005-2006 to help public servants acquire and maintain proficiency in mandatory language competencies. Tools and products such as departmental advice on integrated solutions, quality on-site and on-line language learning products, official languages workplace assessments, resource centres, and special learning events have been made accessible to public servants and departments/agencies. The School continued to convert its teaching material from paper to electronic format and tailored it to the needs of a diverse clientele. An online language training portal was created for students, and the range of online technologies was enlarged. This allowed for more accessible learning products and increased offerings of self-paced blended learning.

The School continued to implement the recommendations from the review of official languages training and testing in the Public Service that was undertaken in the context of the *Action Plan for Official Languages*. A new language training model has been developed by the School in partnership with its portfolio partners and in consultation with other government departments. The new model is aimed at increasing access and flexibility, providing quality assurance and supporting a culture of continuous learning for bilingualism.

As part of the School's roles and responsibilities under the learning strategy, commitments were made on various aspects of the implementation of the new language training model. First, in order to manage the transition to the new model, the School's language training waiting list was frozen in January 2006. The School worked with the department of Public Works and Government Services to increase its existing master standing offer from \$10M to \$20M to ensure



greater access to sufficient pre-qualified, quality-assured language training services. These qualified language training providers have been used to augment the School's capacity in delivering language training services. The quality assurance process for assessing private service providers is ongoing and has been enhanced to evaluate new qualified language training providers under the increased master standing offer. Development of on-line learning products and methods to support maintenance by individuals of their language proficiency levels will continue.

The School received funding to conduct a study on language training and aboriginals. In partnership with the Télé-Université (TÉLUQ), research was undertaken to develop language teaching methodology and related material specifically adapted to the needs of aboriginals in the federal Public Service. Further to the study's results, a sensitization course on aboriginal cultures was offered to 30 of the School's language training teachers. Moreover, the School created a unit dedicated to students with learning disabilities, developing tools for their evaluation and the development of their learning plans. A study of the School's own practices was commissioned and the ensuing recommendations are being implemented.

**E-Learning:**

The School develops and implements new learning methods, including computer-assisted learning and distance learning (e.g.: web-casting and video-conferencing). The School is also responsible for *Campusdirect*, a public service-wide learning infrastructure. *Campusdirect* is both an e-learning portal and an e-learning library of self-directed courses.

Planned Spending	Authorities	Actual Spending
\$2,227,000	\$6,357,260	\$5,619,176

As an e-learning portal, *Campusdirect* is a key means of addressing the common learning needs of public servants. Its audience reached 41,000 learners during the year and it offered over 360 on-line courses and other valuable learning tools to the Public Service. As of April 1, 2006, all of the online products on *Campusdirect* are offered free of charge to federal public servants. Work was undertaken in 2005-2006 to prepare for this shift from cost-recovery to full appropriation, including the implementation of a communication strategy.

Under the Policy on Learning, Training and Development, the School has the responsibility for training and evaluating managers at all levels on Authority Delegations. Managers must demonstrate that they have the knowledge required to effectively exercise their responsibilities. Online Authority Delegation Training and Assessment tools were developed and integrated into the *Campusdirect* Learning Management System to respond to these new responsibilities.







## **SECTION III – SUPPLEMENTARY INFORMATION**







Organizational Information

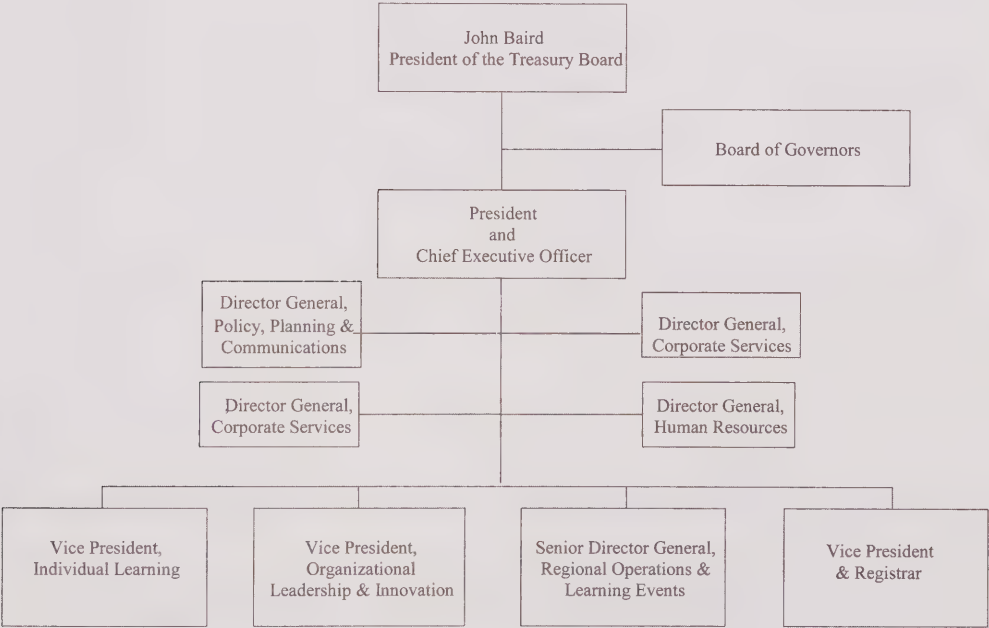
The School is a departmental corporation whose legislative mandate flows from the *Canada School of Public Service Act* (the former *CCMD Act*, as amended by the *Public Service Modernization Act*).

Organization and Accountability

The School’s activities in 2005-2006 have contributed to a single strategic outcome – *Ensuring that public servants have the common learning required to serve Canada and Canadians*. The School’s organizational structure at the beginning of the fiscal year was closely aligned with the Program Activity Architecture and included:

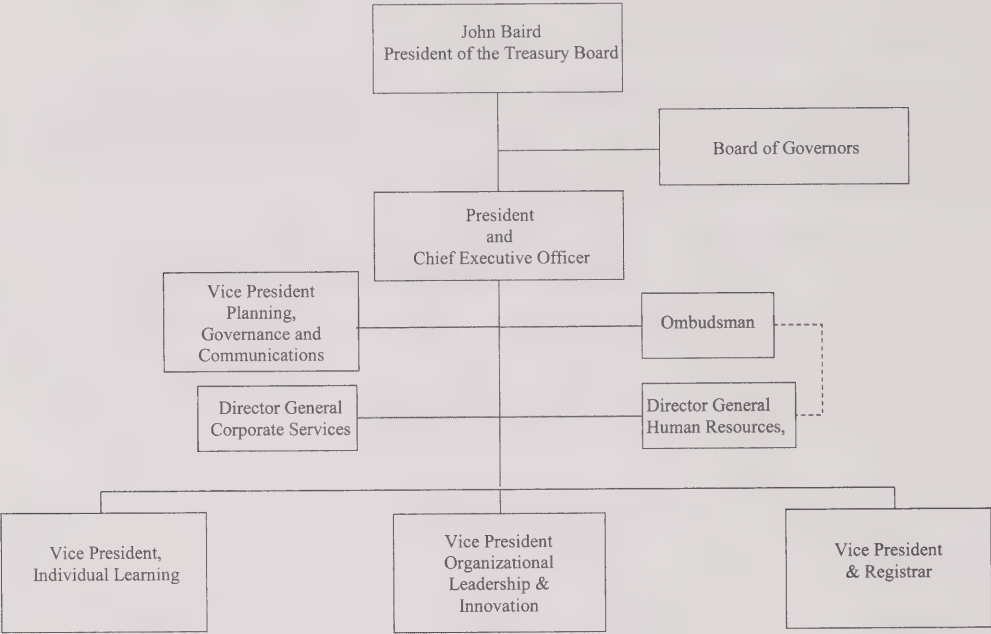
- four major operational sectors – Individual Learning, Organizational Leadership & Innovation, Regional Operations and Learning Events and the Registrar; and
- four administrative focal points – Policy, Planning and Communications, Corporate Services, Human Resources.

The figure below highlights the elements of the organization.





With the shift in the business model of the School and the modification of the PAA for the 2006-2007 estimates cycle, changes were made to the School’s organizational structure throughout the year, notably, the addition of departmental client relations and regional operations to the Registrar function and a strengthening of various corporate management functions. Changes to the organizational structure for 2006-2007 are shown below:





## Responsibility

<b>Individual Learning</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Functional Communities, (Design and Development, and Certification Programs)</li><li>▪ Leadership and Career Development for Managers</li><li>▪ Professional and Management Development</li><li>▪ Public Service Orientation</li><li>▪ Language Training</li><li>▪ Blended Learning</li></ul>
<b>Organizational Leadership and Innovation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Innovation in Public Management</li><li>▪ Leadership Development Programs and Design</li><li>▪ Senior Leaders Program</li><li>▪ Advanced Leadership Program</li><li>▪ Strategic Organizational Change, International</li><li>▪ Visiting and Academic Fellows</li></ul>
<b>Registrar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Registration</li><li>▪ Evaluation</li><li>▪ Departmental Client Relations</li><li>▪ Regional Operations</li></ul>
<b>Planning, Governance &amp; Communications</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Strategic Policy and Planning</li><li>▪ Market Analysis</li><li>▪ Corporate Communications and Promotion</li><li>▪ Governance</li><li>▪ Conferences and Special Events</li></ul>
<b>Corporate Services</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Information Management and Technology</li><li>▪ Financial Management</li><li>▪ Administration</li></ul>
<b>Human Resources</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Strategic HR Planning and Programs</li><li>▪ Labour – Management Relations</li><li>▪ HR Operations</li><li>▪ Ombudsman</li></ul>

## Governance

The School has implemented a systematic governance model. It includes

- A **Board of Governors** that is established in legislation and is responsible for the conduct and management of the School; chaired by the Clerk of the Privy Council and Secretary to Cabinet, the Board of Governors meets at least twice during each fiscal year;
- The position of **President** which is also established in legislation; the President is the chief executive officer of the School and is responsible for supervision over and direction of the work and staff of the School;



- An **Executive Committee** which normally meets weekly to oversee the general direction and work of the School;
- A **Policy Committee** which focuses on the coordination and harmonization of policy issues within the School – including policy issues that are associated with the range and effectiveness of the School’s programming;
- An **Internal Audit and Evaluation Committee** to oversee the application of the School’s Internal Audit and Evaluation policies. The Committee is responsible for establishing the annual internal audit and evaluation plans, overseeing all internal audit and evaluation work within the School and providing advice and recommendations to Executive Committee on the results of audits and evaluations and the appropriate follow-up action;
- A **Management Committee** to assist with the operations of the School. The Committee meets periodically to inform managers of the Board’s decisions on strategic directions and priorities and to provide a forum for the discussion of progress in implementing priorities; and
- A **Human Resources Committee** responsible for the review of proposed staffing strategies and, in accordance with School policies, recommend for approval by the President various HR requests. The Committee advises the Executive Committee on emerging issues and trends with respect to human resources strategies within the School.

## Operational Flexibilities

The School’s most significant flexibilities, as a departmental corporation, are

- Revenue Respending Authority – 18(2)  
Subject to any condition imposed by the Treasury Board, the revenue from fees received by the School in a fiscal year through the conduct of its operations may be spent by the School for its purposes in that, or the next, fiscal year;
- Staffing Authority – 15(2)  
Despite subsection (1), the President may, on behalf of the School, appoint and employ teaching and research staff and may, with the approval of the Treasury Board, establish the terms and conditions of their employment, including their remuneration; and
- Intellectual Property Management Authority – 18(1)  
The Board may, with the approval of the Treasury Board, prescribe the fees or the manner of determining the fees – (b) to be charged by the School when selling, licensing the use of or otherwise making available any copyright, trade-mark or other similar property right held, controlled or administered by the School.

For additional information see [ [http://www.csps-efpc.gc.ca/about/gov\\_struc\\_e.html](http://www.csps-efpc.gc.ca/about/gov_struc_e.html) ].



## Financial Tables

**Table 1: Comparison of Planned to Actual Spending (including FTEs)**

This table offers a comparison of the Main Estimates, Planned Spending, Total Authorities, and Actual Spending for the most recently completed fiscal year, as well as historical figures for Actual Spending.

The \$17.4 million increase in 2005-2006 from Main Estimates to Planned Spending is due mainly to an anticipated increase in revenues.

The \$42.8 million increase in 2005-2006 from Planned Spending to Total Authorities is mainly due to:

Learning in the Public Sector	\$13.1M
<i>Public Service Modernization Act</i>	\$10.9M
Increase in revenues	\$7.7M
Revenue carry forward	\$3.8M
Compensation for salary adjustments	\$3.4M
Operating Budget carry forward	\$2.6M
Employment Equity projects	\$0.4M

The \$13.3 million difference in 2005-2006 between Total Authorities and Actual Spending is made up of: revenues to be carried forward to fiscal year 2006-2007 according to section 18(2) of the Canada School of Public Service Act; and lapses in the normal course of business.

The \$45 million increase in spending from 2003-2004 to 2004-2005 can be accounted for by an increase in revenues and new funding related to Language Training and the Official Language Action Plan.

The \$20.9 million increase in spending from 2004-2005 to 2005-2006 is mainly due to new funding for Learning in the Public Sector and the Public Service Modernization Act, as well as compensation for salary adjustments.

(\$ thousands)	2003-04 Actual	2004-05 Actual	2005-06			
			Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Total Actuals
Develop, Manage, Disseminate Knowledge Products	Note 1	8,851	6,647	8,925	18,691	16,564
Manage the Provision of Learning Services	Note 1	70,597	46,813	61,978	94,991	83,787
<b>Total</b>	<b>34,466</b>	<b>79,448</b>	<b>53,460</b>	<b>70,903</b>	<b>113,682</b>	<b>100,351</b>
Less: Non-respensible revenue (note 2)	(9,000)	(12,000)	(6,143)	(6,143)	(6,143)	(6,143)
Less: Respensible revenue (pursuant to section 18(2) of the CSPS Act) (note 2)	(3,704)	(11,496)	-	(17,857)	(29,349)	(19,474)
Plus: Cost of services received without charge (note 3)	2,477	7,256	-	8,504	-	12,024
<b>Total Departmental Spending</b>	<b>24,239</b>	<b>63,208</b>	<b>47,317</b>	<b>55,407</b>	<b>78,190</b>	<b>86,758</b>
<b>Full-time Equivalents</b>	241	733	-	689	844	844

Note 1: The Canada School of Public Service was launched on April 1 2004, therefore financial data by Program Activity is not available before fiscal year 2004-2005.

Note 2: Table 5 contains further details on respensible and non-respensible revenues.

Note 3: Table 4 contains further details on Cost of services received without charge.



**Table 2: Resources by Program Activity**

The following table provides information on how resources are used for the most recently completed fiscal year.

**\$ thousands**

2005–06					
Program Activity	Budgetary				
	Operating	Contributions and Other Transfer Payments	Total: Gross Budgetary Expenditures	Less: Respendable Revenue	Total: Net Budgetary Expenditures
<b>Develop, Manage, Disseminate Knowledge Products</b>					
Main Estimates	6,472	175	6,647	-	6,647
<i>Planned Spending</i>	8,750	175	8,925	(1,661)	7,264
Total Authorities	18,516	175	18,691	(4,816)	13,875
<i>Actual Spending</i>	16,549	15	16,564	(3,093)	13,471
<b>Manage the Provision of Learning Services</b>					
Main Estimates	46,813		46,813	-	46,813
<i>Planned Spending</i>	61,978		61,978	(16,196)	45,782
Total Authorities	94,991		94,991	(24,533)	70,458
<i>Actual Spending</i>	83,787		83,787	(16,381)	67,406
<b>Total</b>					
Main Estimates	53,285	175	53,460	-	53,460
<i>Planned Spending</i>	70,728	175	70,903	(17,857)	53,046
Total Authorities	113,507	175	113,682	(29,349)	84,333
<i>Actual Spending</i>	100,336	15	100,351	(19,474)	80,877



**Table 3: Voted and Statutory Items**

This table primarily replicates the summary table listed in the Main Estimates. Resources are presented to Parliament in this format. Parliament approves the voted funding and the statutory information is provided for information purposes.

**\$ thousands**

Vote or Statutory Item	Truncated Vote or Statutory Wording	2005-06			
		Main Estimates	Planned Spending (1)	Total Authorities (2)	Total Actuals (3)
25	Operating expenditures	48,670	48,256	76,369	72,926
(S)	Contributions to employee benefit plans	4,790	4,790	7,951	7,951
(S)	Spending of revenues	-	17,857	29,349	19,474
(S)	Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown assets	-	-	13	-
	<b>Total</b>	<b>53,460</b>	<b>70,903</b>	<b>113,682</b>	<b>100,351</b>

- (1) Planned Spending is from the 2005-2006 Report on Plans and Priorities (RPP)
- (2) The Total Authorities refers to the total spending authorities received during this fiscal year (i.e. through Main Estimates), as well as for funding received from 2005-06 Governor General Special Warrants.
- (3) The Total Actuals can be found in the 2005-2006 Public Accounts
- (S) Indicates expenditures the Department is required to make that do not require an appropriation act



**Table 4: Services Received Without Charge**

(\$ thousands)	2005–2006
Accommodation provided by Public Works and Government Services Canada	8,361
Contributions covering employers' share of employees' insurance premiums and expenditures paid by Treasury Board of Canada Secretariat	3,663
<b>Total 2005–2006 Services received without charge</b>	<b>12,024</b>



**Table 5: Sources of Responsible and Non-responsible Revenue**

**Responsible Revenue:**

Spending of revenues is pursuant to section 18(2) of the Canada School of Public Service Act. The \$11.5 million increase from Planned Revenue to Total Authorities is the result of an increase in revenue activities in the last quarter (January 1<sup>st</sup> to March 31<sup>st</sup>) of the fiscal year. The \$9.9 million variance between the Total Authorities and the Actuals will be carried forward to year two (i.e. 2006-2007)

**Non-Responsible Revenue:**

Based on the previous Canadian Centre for Management Development (CCMD) non-responsible revenue forecast, the Canada School of Public Service received an authority for an amount of \$12 million in 2004-2005 and \$6.1 million in 2005-2006. Due to a change in financial mechanisms beginning in 2006-2007, the School will no longer receive non-responsible revenues. All revenues received will be responsible.

(\$thousands)	Actual 2003-04	Actual 2004-05	2005-06			
			Main Estimates	Planned Revenue (1)	Total Authorities (2)	Actuals (3)
Respendable Revenue						
Develop, Manage, Disseminate Knowledge Products	Note 1	1,069	-	1,661	4,816	3,093
Manage the Provision of Learning Services	Note 1	10,427	-	16,196	24,533	16,381
Total Respendable Revenue	3,704	11,496	-	17,857	29,349	19,474
Non-Respendable Revenue						
Develop, Manage, Disseminate Knowledge Products	Note 1	1,115	571	571	571	571
Manage the Provision of Learning Services	Note 1	10,885	5,572	5,572	5,572	5,572
Total Respendable Revenue	9,000	12,000	6,143	6,143	6,143	6,143
Total Revenues	12,704	23,496	6,143	24,000	35,492	25,617

**(1) Planned Revenue:** The forecasted collection at the time of the publication of the 2005-2006 Report on Plans and Priorities.

**(2) Total Authorities:** Revenues collected in 2005-2006 plus carry forward of revenues collected in 2004-2005 pursuant to section 18(2) of the Canada School of Public Service.

**(3) Actuals:** Revenues collected used against the expenditures in 2005-2006. The variance between the "Total Authorities" and the "Actuals" is eligible for carry forward to the next fiscal year.

**Note 1:** The Canada School of Public Service was launched on April 1, 2004; therefore financial data by Program Activity is not available before fiscal year 2004-2005.



**Table 6: Resource Requirements by Branch or Sector**

2005-06 (\$thousands)			
Organization	Develop, Manage, Disseminate Knowledge Products	Manage the Provision of Learning Services	Total
<b>President's Office</b>			
Planned Spending	82	330	412
Actual Spending	154	617	772
<b>Human Resources</b>			
Planned Spending	139	557	696
Actual Spending	701	2,781	3,482
<b>Research and University Relations</b>			
Planned Spending	1,977	-	1,977
Actual Spending	1,686	-	1,686
<b>Knowledge Management &amp; Advanced Education</b>			
Planned Spending	275	2,055	2,330
Actual Spending	2,064	4,427	6,491
<b>Client Relations &amp; Partnership</b>			
Planned Spending	2,221	12,985	15,206
Actual Spending	3,911	22,371	26,282
<b>Policy, Planning and Communication</b>			
Planned Spending	170	680	850
Actual Spending	294	1,178	1,472
<b>Corporate Services</b>			
Planned Spending	1,216	4,863	6,079
Actual Spending (includes centrally managed expenditures)	3,518	14,163	17,682
<b>Leadership &amp; Learning Centres</b>			
Planned Spending	2,845	40,508	43,353
Actual Spending	4,235	38,250	42,485
<b>Total</b>			
Planned Spending	8,925	61,978	70,903
Actual Spending	16,564	83,787	100,351



**Table 7-A: User Fees Act**

				2005-06						Planning Years		
				Fee-setting Authority	Date Last Modified	Forecast Revenue (\$000)	Actual Revenue (\$000)	Full Cost (\$000)	Performance Standard	Performance Results	Fiscal Year	Forecast Revenue (\$000)
A. User Fee	Fee Type	Access to Information Act	1992	\$0.2	\$0.2	\$70.1	Response provided within 30 days following receipt of request; the response time may be extended pursuant to section 9 of the ATIA.	30 day processing standard met	2006-07	\$0.3	\$70.1	
Fees charged for the processing of access requests filed under the Access to Information Act (ATIA)	Other products and services (O)								2007-08	\$0.3	\$70.1	
									2008-09	\$0.3	\$70.1	



**Table 7–B: Policy on Service Standards for External Fees**

A. External Fee	Service Standard	Performance Result	Stakeholder Consultation
Fees charged for the processing of access requests filed under the Access to Information Act (ATIA)	Response provided within 30 days following receipt of request; the response time may be extended pursuant to section 9 of the ATIA. Notice of extension to be sent within 30 days after receipt of request	30 day processing standard met	The service standard is established by the Access to Information Act and the Access to Information Regulations. Consultations with stakeholders were undertaken by the Department of Justice and the Treasury Board Secretariat for amendments done in 1986 and 1992.



**Table 8: Financial Statements of Departments and Agencies**

**Canada School of Public Service**  
**Management Responsibility for Financial Statements**

Responsibility for the integrity and objectivity of the accompanying financial statements for the year ended March 31, 2006 and all information contained in this report rests with the management of the Canada School of Public Service. These financial statements have been prepared by management in accordance with Treasury Board accounting policies which are consistent with Canadian generally accepted accounting principles for the public sector.

Management is responsible for the integrity and objectivity of information in these financial statements. Some of the information in the financial statements is based on management's best estimates and judgment and gives due consideration to materiality. To fulfill its accounting and reporting responsibilities, management maintains a set of accounts that provides a centralized record of the School's financial transactions. Financial information submitted to the *Public Accounts of Canada* and included in the department's *Departmental Performance Report* is consistent with these financial statements.

Management maintains a system of financial management and internal control designed to provide reasonable assurance that financial information is reliable, that assets are safeguarded and that transactions are in accordance with the *Financial Administration Act*, are executed in accordance with prescribed regulations, within Parliamentary authorities, and are properly recorded to maintain accountability of Government funds. Management also seeks to ensure the objectivity and integrity of data in its financial statements by careful selection, training and development of qualified staff, by organizational arrangements that provide appropriate divisions of responsibility, and by communication programs aimed at ensuring that regulations, policies, standards and managerial authorities are understood throughout the department.

The financial statements of the School have not been audited. The School underwent a preliminary post-audit of 2005 financial statements and intends to be in a position for readiness of audited financial statements effective 2007.

  
Ruth Dantzer, President and CEO

Ottawa, Canada  
Date 6 OCT 2006 2006

  
Jamie Tibbetts, Senior Financial Officer

Ottawa, Canada  
Date 16 OCT. 2006 2006



**Canada School of Public Service**  
**Statement of Operations - Unaudited**  
**For the Year Ended March 31**

(in thousands of dollars)

	<b>2006</b>			<b>2005</b>
	Knowledge Products Program	Learning Services Program	TOTAL	TOTAL (restated)
<b>Transfer payments</b>				
Transfer Payments	32	128	160	164
Other	-	2	2	15
	<u>32</u>	<u>130</u>	<u>162</u>	<u>179</u>
<b>Operating expenses</b>				
Salaries and Employee Benefits	12,613	50,450	63,063	50,826
Professional and Special Services	5,097	20,386	25,483	18,646
<b>Accommodation</b>	1,672	6,689	8,361	5,250
Transportation and Communication	838	3,350	4,188	2,671
Utilities, Materials and Supplies	774	3,096	3,870	4,146
Rentals	435	1,740	2,175	1,697
Information	373	1,490	1,863	1,228
Hospitality (Note 2k)	240	960	1,200	980
<b>Repairs and maintenance</b>	111	443	554	793
Amortization (Note 5)	110	441	551	557
Membership Fees	25	99	124	10
Conference Fees	15	60	75	71
<b>Other</b>	29	114	143	544
Total operating expenses	<u>22,332</u>	<u>89,318</u>	<u>111,650</u>	<u>87,419</u>
<b>Total Expenses</b>	<u><b>22,364</b></u>	<u><b>89,448</b></u>	<u><b>111,812</b></u>	<u><b>87,598</b></u>
<b>Revenues</b>				
Sales of Goods and Services	6,343	25,374	31,717	27,274
Other Revenue	6	23	29	8
Gain on disposal of Tangible Capital Asset	1	4	5	-
<b>Total Revenues</b>	<u><b>6,350</b></u>	<u><b>25,401</b></u>	<u><b>31,751</b></u>	<u><b>27,282</b></u>
<b>Net Cost of Operations</b>	<u><b>\$ 16,014</b></u>	<u><b>\$ 64,047</b></u>	<u><b>\$80,061</b></u>	<u><b>\$60,316</b></u>

The accompanying notes form an integral part of these financial statements



**Canada School of Public Service**  
**Statement of Financial Position - Unaudited**  
**At March 31**

(in thousands of dollars)

<b>ASSETS</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>
		(restated)
<b>Financial Assets</b>		
Receivables and Advances (Note 4)	2,032	1,675
<b>Total Financial Assets</b>	<b>2,032</b>	<b>1,675</b>
<b>Non-Financial Assets</b>		
Inventories not for Re-Sale	78	122
Tangible Capital Assets (Note 5)	4,707	2,301
<b>Total Non-Financial Assets</b>	<b>4,785</b>	<b>2,423</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 6,817</b>	<b>\$ 4,098</b>
<b>LIABILITIES</b>		
Accounts Payable and Accrued Liabilities	18,720	19,250
Other employee benefits	2,250	1,975
Employee severance benefits (Note 6)	6,710	5,389
Other liabilities	20	16
<b>Total Liabilities</b>	<b>27,700</b>	<b>26,630</b>
<b>Equity of Canada</b>	<b>(20,883)</b>	<b>(22,532)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 6,817</b>	<b>\$ 4,098</b>
Contractual obligations (Note7)		

The accompanying notes form an integral part of these financial statements



**Canada School of Public Service**  
**Statement of Equity of Canada - Unaudited**  
**For the Year Ended March 31**

(in thousands of dollars)

	<b>2006</b>	<b>2005</b>
		(restated)
Equity of Canada, beginning of year	\$ (22,532)	\$ (11,176)
Net Cost of Operations	(80,061)	(60,316)
Current year appropriations used (Note 3)	100,352	79,448
Change in the net position in the Consolidated Revenue Fund (Note 3c)	(30,666)	(37,745)
Services provided without charge from other government departments (Note 8)	12,024	7,257
<b>Equity of Canada, end of year</b>	<b>\$ (20,883)</b>	<b>\$ (22,532)</b>

The accompanying notes form an integral part of these financial statements



**Canada School of Public Service**  
**Statement of Cash Flow - Unaudited**  
**For the Year Ended March 31**

(in thousands of dollars)

	<b>2006</b>	<b>2005</b>
		(restated)
<b>Operating activities</b>		
Net cost of operations	\$ 80,061	\$ 60,316
<i>Non-cash items:</i>		
Amortization of tangible capital assets	(551)	(557)
Gain on disposal of tangible capital assets	5	-
<b>Severance benefits</b>	(1,321)	(194)
Services provided without charge	(12,024)	(7,257)
 <i>Variations in Statement of Financial Position</i>		
Decrease (Increase) in Liabilities	260	(12,437)
Increase in Receivables and Inventories	313	1,251
 Cash Used by operating activities	<u>66,743</u>	<u>41,122</u>
 <b>Capital investment activities</b>		
Acquisitions of tangible capital assets	2,967	581
Disposal of tangible capital asset	(24)	-
Cash used by capital investment activities	<u>2,943</u>	<u>581</u>
 <b>Financing activities</b>		
Net Cash Provided by Government	<u><u>69,686</u></u>	<u><u>41,703</u></u>

The accompanying notes form an integral part of these financial statements



**Canada School of Public Service**  
**Notes to the Financial Statements – Unaudited**  
**For the Year Ended March 31**

**1. Authority and Objectives**

On April 1, 2004, amendments to the *Canadian Centre for Management Development Act* were proclaimed and the organization was renamed the Canada School of Public Service (the School). The amended legislation, now entitled the *Canada School of Public Service Act*, continues and expands the mandate of the former organization as a departmental corporation. The School reports to the President of the Treasury Board, through a Board of Governors made up of representatives of the private and public sectors.

The School is the common learning service provider for the Public Service of Canada. It brings a unified approach to serving the common learning and development needs of public servants and helps ensure that all public service employees across Canada have the knowledge and skills they need to meet the employer's knowledge standard and deliver results for Canadians.

Through its programming, the School delivers on its legislative mandate to encourage pride and excellence in public service and to foster a common sense of purpose, values and traditions. It helps to ensure that public servants have the knowledge, competencies and skills they need to serve Canada and Canadians and supports the growth and development of public servants committed to the service of Canada. The School assists deputy heads in meeting their organization's learning needs and pursues excellence in public sector management and public administration.

**2. Summary of Significant Accounting Policies**

The financial statements have been prepared in accordance with Treasury Board accounting policies which are consistent with Canadian generally accepted accounting principles for the public sector.

Significant accounting policies are as follows:

(a) Parliamentary appropriations - The School is primarily financed by the Government of Canada through Parliamentary appropriations. Appropriations provided to the School do not parallel financial reporting according to generally accepted accounting principles since appropriations are primarily based on cash flow requirements. Consequently, items recognized in the statement of operations and the statement of financial position is not necessarily the same as those provided through appropriations from Parliament. Note 3 provide a high-level reconciliation between the two bases of reporting.



(b) Net Cash Provided by Government – The School operates within the Consolidated Revenue Fund (CRF). The CRF is administered by the Receiver General for Canada. All cash received by the School is deposited to the CRF and all cash disbursements made by the School are paid from the CRF. The net cash provided by Government is the difference between all cash receipts and all cash disbursements including transactions between departments of the federal government.

(c) Revenues – Revenues are accounted for in the period in which the underlying transaction or event occurred that gave rise to the revenues. Revenues that have been received but not yet earned are recorded as deferred revenues.

(d) Expenses - Expenses are recorded on the accrual basis.

- Vacation pay and overtime are expensed as the benefits accrue to employees under their respective terms of employment.
- Services provided without charge by other government departments for accommodation, the employer's contribution to the health and dental insurance plans and legal services are recorded as operating expenses at their estimated cost.

(e) Employee future benefits

(i) Pension benefits: Eligible employees participate in the Public Service Pension Plan, a multiemployer administered by the Government of Canada. The School's contributions to the Plan are charged to expenses in the year incurred and represent the total School obligation to the Plan. Current legislation does not require the School to make contributions for any actuarial deficiencies of the Plan.

(ii) Severance benefits: Employees are entitled to severance benefits under labour contracts or conditions of employment. These benefits are accrued as employees render the services necessary to earn them. The obligation relating to the benefits earned by employees is calculated using information derived from the results of the actuarially determined liability for employee severance benefits for the Government as a whole.

(f) Accounts receivable are stated at amounts expected to be ultimately realized. A provision is made for receivables where recovery is considered uncertain.

(g) Inventories not for re-sale – these comprise spare parts and supplies that are held for future program delivery and are not intended for re-sale. They are valued at cost. If they no longer have service potential, they would be valued at the lower of cost or net realizable value.

(h) Foreign currency transactions - transactions involving foreign currencies are translated into Canadian dollar equivalents using rates of exchange in effect at the time of those transactions. Assets and liabilities denominated in foreign currencies are translated using exchange rates in effect on March 31st.



- (i) Tangible capital assets – All tangible capital assets and leasehold improvements having an initial cost of \$5,000 or more are recorded at their acquisition cost.

Amortization of tangible capital assets is done on a straight-line basis over the estimated useful life of the asset as follows:

<b>Asset class</b>	<b>Amortization period</b>
Other equipment	
- furniture	7 years
- mail handling	10 years
Training equipment	5 years
Informatics hardware	5 years
Informatics software	
- purchased	3 years
- built in	6 years
Motor vehicles	4 years
Leasehold improvements	Term of lease

- (j) Measurement uncertainty – The preparation of these financial statements in accordance with Treasury Board accounting policies which are consistent with Canadian generally accepted accounting principles for the public sector requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets, liabilities, revenues and expenses reported in the financial statements. At the time of preparation of these statements, management believes the estimates and assumptions to be reasonable. The most significant item where estimates are used is in determining the useful life of tangible capital assets and employee severance benefits. Actual results could differ from those estimated. Management's estimates are reviewed periodically and, as adjustments become necessary, they are recorded in the financial statements in the year they become known.
- (k) Hospitality – Effective 2005-2006 the School modified its internal hospitality policy in regard to the accounting of catering services in the context of course delivery. The reporting of expenditures is compliant with Treasury Board Policy on hospitality.



### 3. Parliamentary Appropriations

The School receives most of its funding through Parliamentary appropriations. Items recognized in the statement of operations and the statement of financial position in one year may be funded through Parliamentary appropriations in prior, current or future years. Accordingly, the School has different net results of operations for the year on a government funding basis than on an accrual accounting basis. The differences are reconciled in the following tables:

#### a) Reconciliation of net cost of operations to current year appropriations used:

	<u>2006</u>	<u>2005</u>
	(in thousands of dollars)	
<b>Net cost of operations</b>	\$ 80,061	\$ 60,316
Adjustments for items affecting net cost of operations but not affecting appropriations		
Add (Less):		
Amortization of tangible capital assets	(551)	(557)
Services provided without charge	(12,024)	(7,256)
Employee severance benefits	(1,321)	(194)
Gain on Tangible Capital Asset disposal	5	-
Vacation pay	(207)	(689)
Compensatory leave	(69)	(43)
Revenues to re-spend	31,745	27,281
	<u>17,578</u>	<u>18,542</u>
Adjustments for items not affecting new cost of operations but affecting appropriations		
Add (Less):		
Tangible capital asset acquisitions	2,946	582
Receivables and Advances	(190)	2
Inventory Purchased	(43)	6
	<u>2,713</u>	<u>590</u>
<b>Current year appropriations used</b>	<u><u>\$ 100,352</u></u>	<u><u>\$ 79,448</u></u>



**b) Appropriations provided and used**

	<b>Appropriations Provided</b>	
	<b>2006</b>	<b>2005</b>
	(in thousands of dollars)	
<i>Parliamentary Appropriations Voted:</i>		
Vote 25	\$ 48,670	\$ 57,306
Governor General's special warrants	27,699	-
Supplementary Vote 25a - previously Vote 26a	-	3,069
Supplementary Vote 25b	-	2,657
Transfer - Treasury Board Vote 15	-	237
<i>Less:</i>		
Lapsed appropriations: Operating	(3,442)	(2,368)
<b>Total appropriations used</b>	<b>72,927</b>	<b>60,901</b>
<i>Statutory Authorities:</i>		
Spending of revenues pursuant to subsection 18(2) of the Canada School of Public Service Act	19,474	11,496
Contributions to employee benefit plans	7,951	7,051
<b>Total Statutory Authorities Used</b>	<b>27,425</b>	<b>18,547</b>
Current year appropriations used	<b>\$ 100,352</b>	<b>\$ 79,448</b>

	<b>2006</b>	<b>2005</b>
	(in thousands of dollars)	
<b>c) Reconciliation of net cash provided by Government to current year appropriations used:</b>		
Net cash provided by Government	\$ 69,686	\$ 41,703
<i>Change in net position in the Consolidated Revenue Fund</i>		
Variation in accounts receivable and advances	(313)	(1,251)
Variation in accounts payable and accrued liabilities	(260)	12,438
Other adjustments	31,239	26,558
	30,666	37,745
<b>Current year appropriations used</b>	<b>\$ 100,352</b>	<b>\$ 79,448</b>



#### 4. Accounts Receivable and Advances

	2006	2005
	(in thousands of dollars)	
Receivables from other government departments	\$ 1,824	\$ 1,400
Receivables external to the Government	194	248
Employee advances	25	27
	2,043	1,675
Less: allowance for doubtful accounts on external receivables	11	-
<b>Total</b>	<b>\$ 2,032</b>	<b>\$ 1,675</b>

#### 5. Tangible Capital Assets

(in thousands of dollars)

Class	Cost				Accumulated amortization				Net Book Value	
	Opening	Acquisitions	Disposals	Closing	Opening	Amortization	Adjustments	Closing	2006	2005
Other equipment	203	188	0	391	168	22	0	190	201	35
Training equipment	464	20	0	484	343	64	-4	403	81	121
Informatics hardware	1,393	1,880	0	3,273	702	212	0	914	2,359	690
Informatics software	1,639	427	0	2,066	338	234	0	572	1,494	1,302
Vehicles	24	30	24	30	10	3	-10	3	27	14
Leasehold Improvements	169	422	0	591	30	16	0	46	545	139
<b>Total</b>	<b>\$ 3,892</b>	<b>\$ 2,967</b>	<b>\$ 24</b>	<b>\$ 6,835</b>	<b>\$ 1,591</b>	<b>\$ 551</b>	<b>\$ (14)</b>	<b>\$ 2,128</b>	<b>\$ 4,707</b>	<b>\$ 2,301</b>

Amortization expense for the year ended March 31, 2006 is \$551 (2005 - \$557).

#### 6. Employee Benefits

(a) Pension benefits: The School's employees participate in the Public Service Pension Plan, which is sponsored and administered by the Government of Canada. Pension benefits accrue up to a maximum period of 35 years at a rate of 2 percent per year of pensionable service, times the average of the best five consecutive years of earnings. The benefits are integrated with Canada/Quebec Pension Plans benefits and they are indexed to inflation.

Both the employees and the School contribute to the cost of the Plan. The 2005-06 expense amounts to \$1,272 (\$1,234 in 2004-05), which represents approximately 2.6 times the contribution by employees.

The School's responsibility with regard to the Plan is limited to its contributions. Actuarial surpluses or deficiencies are recognized in the financial statements of the Government of Canada, as the Plan's sponsor.



(b) Severance benefits: The School provides severance benefits to its employees based on eligibility, years of service and final salary. The severance benefits are not pre-funded. Benefits will be paid from future appropriations. Information about the severance benefits, measured as at March 31 is as follows:

<b>Accrued Severance Obligation</b>		<b>2006</b>	<b>2005</b>
		(in thousands of dollars)	
Accrued Benefit Obligation - Opening		\$ 5,389	5,195
<b>Expense for the year</b>		2,194	1,069
Benefits paid during the year		(873)	-875
Provision for severance benefit		1,321	194
<b>Accrued Benefit Obligation - Closing</b>		<b>\$ 6,710</b>	<b>\$ 5,389</b>

## 7. Contractual Obligations

The nature of the School's activities can result in some large multi-year contracts and obligations whereby it will be obligated to make future payments when the services are received. Significant contractual obligations that can be reasonably estimated are summarized as follows:

### Contractual obligations (in thousands of dollars)

	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Total</b>
Goods and services	\$ 12,448	\$ 1,099	\$ 224	\$ 298	\$ -	\$ 14,069
Operating leases	144	119	81	38	15	397
<b>Total</b>	<b>\$ 12,592</b>	<b>\$ 1,218</b>	<b>\$ 305</b>	<b>\$ 336</b>	<b>\$ 15</b>	<b>\$ 14,466</b>

## 8. Related Party Transactions

The School is related as a result of common ownership to all Government of Canada departments, agencies and crown corporations. The School enters into transactions with these entities in the normal course of business and on normal trade terms. Also, during the year, the School received services which were obtained without charge from other Government departments as presented in part (a).

### (a) Services provided without charge

During the year the School received without charge from other departments, accommodation, legal fees and the employer's contribution to the health and dental



insurance plans. These services without charge have been recognized in the School's Statement of Operations as follows:

	<u>2006</u>	<u>2005</u>
	(in thousands of dollars)	
Accommodation provided by Public Works and Government Services Canada (PWGSC)	\$ 8,361	\$ 5,250
Contributions covering employer's share of employees' insurance premiums and expenditures paid by Treasury Board Secretariat (TBS).	3,663	2,007
<b>Total</b>	<b>\$ 12,024</b>	<b>\$ 7,257</b>

The Government has structured some of its administrative activities for efficiency and cost-effectiveness purposes so that one department performs these on behalf of all without charge. The cost of these services, which include payroll and cheque issuance services is provided by Public Works and Government Services Canada are not included as an expense in the Statement of Operations.

	<u>2006</u>	<u>2005</u>
<b>(b) Payables and receivables outstanding with related parties</b>	(in thousands of dollars)	
Accounts receivable from other government departments and agencies	\$ 1,829	\$ 1,326
Accounts payable to other government departments and agencies	\$ 5,790	\$ 7,280

## 9. Change in Accounting Policy

The financial statements of the prior period have been restated to conform to the new Treasury Board accounting policies issued in 2005-06. The liability for severance benefits is now recorded in the School's accounts and financial statements. This change in accounting policy resulted in a \$194 increase to the Net Cost of Operations, an \$5,389 increase to Employee Severance Benefits and a \$5,389 reduction of the Equity of Canada.

## 10. Comparative Information

Comparative figures have been reclassified to conform to the current year's presentation.



**Table 9: Response to Parliamentary Committees, and Audits and Evaluations for Fiscal Year 2005–06**

**Response to Parliamentary Committees**

None

**Response to the Auditor General including to the Commissioner of the Environment and Sustainable Development (CESD)**

None

**External Audits (Note: These refer to other external audits conducted by the Public Service Commission of Canada or the Office of the Commissioner of Official Languages.)**

None

**Internal Audits or Evaluations**

An internal audit on procurement was initiated in November 2005 and will be reported on in the next fiscal period.



**Table 10: Procurement and Contracting**

Department	
Points to Address	Organization's Input
1. Role played by procurement and contracting in delivering programs	<p>Procurement and contracting play a central role in the program delivery of the School. Procurement allows the School to obtain essential materials such as supplies to support its classroom activities while contracting allows the School to retain special resources such as teachers to support the learning activities of federal public servants.</p> <p>Procurement Services provides advice and guidance to managers and program coordinators to assist them in obtaining the goods and services they require. Goods and services are acquired through competitive processes traditionally or MERX or using call-ups against established internal and external standing offers – and through sole-sourced means when justified. Procurement Services is also responsible for the ongoing education of CSPA personnel on procurement rules and practices.</p>
2. Overview of how the department manages its contracting function.	<p>Procurement Services provide advice and suggestions to CSPA managers. Managers are responsible however for the goods and services they acquire and are required to complete and sign a <i>Contract Request and Justification Form</i> and, in the case of sole-source transactions, to provide a sole-source justification.</p> <p>Organizationally, contracting and procurement activities are the responsibility of CSPA Finance, where there is continuous interaction between the budgetary, procurement, contracting and accounts payable functions.</p>
3. Progress and new initiatives enabling effective and efficient procurement practices.	<p>Consistent with the Treasury Board/PWGSC <i>Way Forward</i> initiative, the School promotes the use of existing PWGSC standing offers as well as existing internal standing offers established by CSPA that respond to the School's unique course development and facilitation requirements.</p> <p>CSPA training and procedures are in place to manage/monitor sole-source activity levels by encouraging personnel to plan ahead for acquisitions and by requiring and evaluating sole-source justifications.</p> <p>Work is ongoing, as part of the <i>Common Shared Services</i> initiative, to ensure CSPA procurement practices are efficient and effective.</p>



**Table 11: Travel Policies**  
**Comparison to the TBS Special Travel Authorities**

Travel Policy of the Canada School of Public Service: The Canada School of Public Service follows the TBS Travel Directive, Rates and Allowances.
Authority:
Coverage:
Principal difference(s) in policy provisions:
Principal financial implications of the difference(s):

**Comparison to the TBS Travel Directive, Rates and Allowances**

Travel Policy of the Canada School of Public Service: The Canada School of Public Service follows the TBS Travel Directive, Rates and Allowances.
Authority:
Coverage:
Principal difference(s) in policy provisions:
Principal financial implications of the difference(s):



## **SECTION IV – OTHER ITEMS OF INTEREST**



### Program Activity: Corporate Services

The Corporate Services activity is the source of corporate management and finance, human resources, administration, information technology and legal services, which support the main program activities of the School.

#### Financial Resources:

Corporate Services	Planned Spending	Authorities	Actual Spending
Corporate Management	\$1,562,000	\$4,966,360	\$6,252,323
Financial Services	\$2,202,000	\$3,408,440	\$3,082,406
Administration Services	\$1,468,000	\$4,714,220	\$4,105,939
Information Technology	\$2,365,000	\$8,342,660	\$6,923,113
Human Resources	\$696,000	\$4,461,860	\$3,345,811
Legal Services	\$0	\$0	\$0
<b>Total: Corporate Services</b>	<b>\$8,293,000</b>	<b>\$25,894,540</b>	<b>\$23,709,591</b>

#### Human Resources:

Planned	Authorities	Actuals
115 FTE	177 FTE	177 FTE

Corporate services continued the integration of the School's administrative, financial and IT services and systems. Due to the changes in the School's priorities, the implementation of a single registration system was delayed, but work is well underway to resolve this issue in the 2006-2007 fiscal year.

Major reorganization and refocusing work was undertaken to structure the School around its new priorities. This was done in conjunction with the School's ongoing initiatives and changing environment.

- Integrated Planning and Budgeting: An integrated business and human resources plan were presented to Executive Committee and to the School employees for feedback during the first ever all-employee retreat. On this occasion, an orientation session for all new employees of the School was organized, bringing together employees from across the country.
- Government of Canada Corporate Administrative Shared Services Initiative: A Portfolio approach for essential financial and human resource system was implemented as part of the Shared Services initiatives. The Pay and Benefits services, as well as the IT helpdesk and LAN support services, were migrated to Public Works and Government Services Canada (PWGSC).



- Modern management and comptrollership: With the introduction of a new financial system, an assessment of the School's readiness for preparation of Audited Departmental Financial Statements was completed by an independent accounting firm.
- Management Accountability Framework (MAF): The School's first MAF Assessment was undertaken and completed by the Treasury Board Secretariat. It concluded that the School should be focusing on three key areas: the quality of its Treasury Board submission, Information Management/Information Technology issues and diversity in its workforce. A response has been prepared and the School's proposed approach to resolve these issues has been structured and is being implemented.
- Internal audit activities were strengthened with the initiation and completion of an audit on contracting processes. An audit committee oversees the School's audit activities and to ensure appropriate response.
- The School worked on revising its governance and organizational structure to establish an effective management structure. The senior level organizational structure and Program Activity Architecture (PAA) were revised.
- Review of costing and charging practices: An initial costing model was completed and presented to Executive Committee for the 2006-2007 fiscal year calendar courses. This will be used as a base to move to an upgraded Activity Base Costing approach using a more stable base in 2006-2007, as part of the implementation of the new PAA.
- Building security and business continuity: Security services were reviewed at the Asticou Campus and were implemented at the new temporary site (Place Cartier). A preliminary business continuity plan was presented to Policy Committee, and a working group will continue the process in 2006-2007.
- Accommodation strategy: Additional facilities were secured in the National Capital Region (NCR) and workspaces were retrofitted to optimize utilization and meet new Government of Canada Fit-up standards. Classroom space was secured to respond to the School's new responsibilities under the Policy on Learning, Training and Development. A formal National Accommodation Plan was launched, the results of which will be available in 2006-2007.
- Information Technology: Major infrastructures as well as web database servers were upgraded to the latest technology and operating systems. A security review and assessment was undertaken and completed to ensure the School meets the Government of Canada's compliance target of December 2006.
- Informal Conflict Management: An Ombudsman position was created following discussions with employees and bargaining agents. This provided for corporate leadership in the development, implementation and monitoring of the School's conflict management program. The Ombudsman is also the Senior Official for Values and Ethics, and reports directly to the President on this matter.
- Public Service Modernization Act (PSMA) implementation: The School implemented policies in the area of human resources to prepare for PSMA. Communications plans were



put into place and all managers and HR professionals received training, along with concerned employees. The School received notable ratings in the MAF Assessment in the area of Readiness for *PSMA* Implementation, having satisfied the required measures in support of the *PSMA*.

- *Public Service Employment Act (PSEA) implementation*: The School put in place learning roadmaps for managers identifying the required curriculum associated with delegations. An HR committee was created to advise the Executive Committee on appointment processes requiring the President's approval, and a triennial HR plan was prepared and aligned with operational plans. In its Staffing Management Accountability Framework (SMAF) Assessment, the Public Service Commission recognized the School's readiness for the PSEA and concluded that performance targets were met in all but two performance indicators. The School was progressing towards meeting the two performance targets when assessed, and since then work has been undertaken to meet expected targets.
- The School reorganized its organizational structure in order to reflect its increased responsibilities under the Policy on Learning, Training and Development and to be in a position to meet its deliverables. The flexibilities accorded under the *Public Service Modernization Act* (PSMA) were used to launch several collective staffing processes and expedite the filling of positions throughout the organization. Pools of candidates were created at various levels to meet current and future needs.



## Other References:

The following provide useful links to the School's website as well as important documents/publications.



### Selected Websites

---

Canada School Public Service	<a href="http://www.csps-efpc.gc.ca">http://www.csps-efpc.gc.ca</a>
Treasury Board Secretariat	<a href="http://www.tbs-sct.gc.ca">http://www.tbs-sct.gc.ca</a>
Public Service Human Resources Management Agency	<a href="http://www.hrma-agrh.gc.ca/">http://www.hrma-agrh.gc.ca/</a>
Public Service Commission	<a href="http://www.psc-cfp.gc.ca">http://www.psc-cfp.gc.ca</a>

### Selected Documents – Building Blocks of a Modern Public Service

---

Treasury Board Policy on Learning, Training and Development	<a href="http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/TB_856/ltd-afp_e.asp">http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/TB_856/ltd-afp_e.asp</a>
Values & Ethics Code	<a href="http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/TB_851/vec-cve_e.asp">http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/TB_851/vec-cve_e.asp</a>
Action Plan for Official Languages Management Accountability Framework	<a href="http://www.pco-bcp.gc.ca/olo/default.asp?Language=E&amp;Page=Action&amp;doc=cover_e.htm">http://www.pco-bcp.gc.ca/olo/default.asp?Language=E&amp;Page=Action&amp;doc=cover_e.htm</a>
Guidance for Deputy Ministers	<a href="http://www.pco-bcp.gc.ca/default.asp?Page=Publications&amp;Language=E&amp;doc=gdm-gsm/gdm-gsm_doc_e.htm">http://www.pco-bcp.gc.ca/default.asp?Page=Publications&amp;Language=E&amp;doc=gdm-gsm/gdm-gsm_doc_e.htm</a>
<i>Public Service Modernization Act</i>	<a href="http://www.psmo-modfp.gc.ca/initiatives/psma-lmfp_e.asp">http://www.psmo-modfp.gc.ca/initiatives/psma-lmfp_e.asp</a>







# Autres références :

Voici des adresses Web utiles de même que des titres de publications ou de documents importants.



## Sites Web :

École de la fonction publique du Canada	<a href="http://www.cspc-efpc.gc.ca">http://www.cspc-efpc.gc.ca</a>
Secrétariat du Conseil du Trésor	<a href="http://www.tbs-sct.gc.ca">http://www.tbs-sct.gc.ca</a>
Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique	<a href="http://www.hrma-agrh.gc.ca/">http://www.hrma-agrh.gc.ca/</a>
Commission de la fonction publique	<a href="http://www.psc-cfp.gc.ca">http://www.psc-cfp.gc.ca</a>
Documents sélectionnés – Composantes de base d'une fonction publique moderne	

## Politique en matière

d'apprentissage, de

formation et de

perfectionnement du

Conseil du Trésor

Valeurs et code

d'éthique

Plan d'action pour les

langues officielles

[http://www.pco-bcp.gc.ca/olo/default.asp?Language=F&page=action&doc=cover\\_f.htm](http://www.pco-bcp.gc.ca/olo/default.asp?Language=F&page=action&doc=cover_f.htm)

Cadre de

responsabilisation de

gestion

Orientation pour les

sous-ministres

[http://www.pco-bcp.gc.ca/default.asp?Page=Publications&Language=F&doc=gdm-gsm/gdm-gsm\\_doc\\_f.htm](http://www.pco-bcp.gc.ca/default.asp?Page=Publications&Language=F&doc=gdm-gsm/gdm-gsm_doc_f.htm)

*Loi sur la modernisation de la fonction publique*

[http://www.psmod-modfp.gc.ca/initiatives/psma-lmfp\\_f.asp](http://www.psmod-modfp.gc.ca/initiatives/psma-lmfp_f.asp)



- Gestion informelle des conflits : On a créé un poste d'ombudsman à la suite de discussions avec les employés et les agents négociateurs. Cela nous apporte un leadership général dans l'élaboration, la mise en œuvre et le contrôle d'un programme de gestion de conflits à l'École. L'ombudsman est également un cadre supérieur pour les valeurs et l'éthique et il rend directement compte à la présidente sur ce sujet.
- Mise en œuvre de la Loi sur la modernisation de la fonction publique (LMFP). L'École a mis en œuvre des politiques dans le domaine des ressources humaines pour se préparer en prévision de la LMFP. On a mis en place des plans de communications et tous les gestionnaires et les professionnels en RH ont obtenu une formation avec d'autres employés concernés. L'École a obtenu un classement remarquable dans l'évaluation du CRG dans le domaine de la capacité de mise en œuvre de la LMFP, ayant satisfait aux mesures requises pour appuyer cette loi.
- Mise en œuvre de la Loi sur l'emploi dans la fonction publique (LEFP). L'École a mis en place des parcours d'apprentissage pour les gestionnaires, en identifiant le programme indispensable sur la délégation de pouvoirs. Un comité des RH a été créé pour conseiller le comité de direction sur le processus de nomination nécessitant l'approbation de la présidente, un plan triennal de RH a été préparé et harmonisé avec les plans opérationnels. Dans son évaluation du Cadre de responsabilité en gestion de la dotation, la Commission de la fonction publique a reconnu la capacité de l'École de mettre la LMFP en œuvre et a conclu que les objectifs de rendement ont été atteints sauf pour ce qui a trait à deux indicateurs de rendement. L'École travaillait à atteindre les objectifs de ces deux indicateurs de rendement au moment de l'évaluation et, depuis, le travail a été entrepris pour répondre aux objectifs prévus.
- L'École a réorganisé sa structure organisationnelle de façon à tenir compte de ses responsabilités accrues en vertu de la Politique en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement afin d'être en mesure de fournir les résultats visés. On s'est servi de la marge de manœuvre accordée en vertu de la LMFP pour lancer plusieurs processus de dotation collective et nous avons rapidement comblé les postes dans toute l'organisation. Nous avons créé des répertoires de candidats, à divers niveaux, pour répondre aux besoins actuels et à venir.



- Gestion moderne et fonction de contrôleur : Avec l'introduction d'un nouveau système financier, une entreprise indépendante de comptabilité a fait une évaluation de l'état de préparation de l'École en ce qui concerne les états financiers vérifiés du Ministère.
- Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) : Le Secrétaire du Conseil du Trésor a entrepris et terminé la première évaluation du CRG de l'École. Il a conclu que l'École devrait se concentrer sur trois éléments clés : la qualité de la présentation au Conseil du Trésor, les questions de gestion de l'information/technologie de l'information et la diversité de sa main-d'œuvre. L'École a répondu et a proposé une approche pour résoudre ces problèmes; cette approche a été structurée et est en cours d'application.
- Les activités de vérification interne ont été renforcées par l'instauration et l'exécution d'une vérification du processus de sous-traitance. On a mis sur pied un comité de vérification pour superviser les activités de vérification de l'École et pour appliquer les mesures appropriées.
- L'École a travaillé pour revoir sa gouvernance et sa structure organisationnelle afin d'établir une structure de gestion efficace. On a revu la structure organisationnelle au niveau supérieur et l'architecture des activités de programme.
- Révision des pratiques de calcul des frais et de facturation : Nous avons terminé et présenté un modèle initial de calcul de frais au comité de direction pour les cours de l'annuaire de l'exercice financier 2006-2007. Il sera utilisé comme base pour réajuster une approche de comptabilité par activité en utilisant une base plus stable en 2006-2007 dans le cadre de la mise en œuvre d'une nouvelle architecture des activités de programme (AAP).
- Sécurité de l'immuable et poursuite des activités : Les services de sécurité ont été revus au campus Asitcou et ont été mis en œuvre au nouveau site temporaire (Place Cartier). Un plan préliminaire sur la poursuite des activités a été présenté au comité des politiques et un groupe de travail poursuivra le processus en 2006-2007.
- Stratégie en matière de locaux : Nous sommes assurés d'avoir des installations supplémentaires dans la région de la capitale nationale (RCN) et on a adapté l'espace de travail pour en optimiser l'utilisation et répondre aux nouvelles normes d'aménagement du gouvernement du Canada. Nous avons obtenu des salles de classe afin de répondre aux nouvelles responsabilités de l'École en vertu de la Politique en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement. On a lancé le Plan national officiel en matière de locaux dont les résultats seront disponibles en 2006-2007.
- Technologie de l'information : Les infrastructures principales de même que les serveurs de bases de données sur le Web ont été améliorés en fonction de la nouvelle technologie et des systèmes d'exploitation récents. On a entrepris un examen sur la sécurité pour s'assurer que l'École est conforme aux normes du gouvernement du Canada de décembre 2006.

dépannage de la TI et les services de soutien du réseau ont été intégrés au ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.



## Activité de programme : Services centraux

L'activité des services centraux est la source de la gestion ministérielle, des services financiers, des ressources humaines, des services administratifs, de la technologie de l'information et des services juridiques qui appuient les activités principales de programme de l'École.

### Ressources financières :

Services centraux	Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
Gestion ministérielle :	1 562 000 \$	4 966 360 \$	6 252 323 \$
Services financiers :	2 202 000 \$	3 408 440 \$	3 082 406 \$
Services administratifs :	1 468 000 \$	4 714 220 \$	4 105 939 \$
Technologie de l'information	2 365 000 \$	8 342 660 \$	6 923 113 \$
Ressources humaines	696 000	4 461 860	3 345 811 \$
Services juridiques	0 \$	0 \$	0 \$
<b>Total : Services centraux</b>	<b>8 293 000 \$</b>	<b>25 894 540 \$</b>	<b>23 709 591 \$</b>

### Ressources humaines :

Prévues	Autorisations	Réelles
115 ETP	177 ETP	177 ETP

Les services centraux ont continué l'intégration des services et systèmes administratifs, financiers et de TI de l'École. En raison des nouvelles priorités de l'École, la mise en œuvre d'un système d'inscription unique a été retardée, mais le travail est en cours pour résoudre cette question au cours de l'exercice financier 2006-2007.

On a entrepris une réorganisation majeure et avons recentré le travail pour structurer l'École en fonction de ses nouvelles priorités. Cela a été fait conjointement avec les initiatives continues de l'École et un milieu en évolution.

- Planification intégrée et budget : L'École a présenté un plan d'activités et de ressources humaines intégré au comité de direction et aux employés pour obtenir leurs commentaires au cours de la toute première séance de réflexion pour tous les employés. À cette occasion, l'École a organisé une séance d'orientation pour tous les nouveaux employés réunissant les employés provenant de tous les coins du pays.

- Services ministériels et administratifs partagés du gouvernement du Canada : On a mis en œuvre une approche avec les partenaires du portefeuille pour avoir un système essentiel de ressources financières et humaines dans le cadre des initiatives sur les services partagés. Les services de paye et d'avantages sociaux de même que le service de







## SECTION IV – AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT







Tableau 11 : Politiques concernant les voyages

Comparaison avec les *Autorisations spéciales de voyager* du Secrétaire du Conseil du Trésor du

Canada

Titre de la Politique sur les voyages de (nom du ministre) : L'École de la fonction publique du Canada se conforme à la Directive sur les voyages, les taux et les indemnités du SCT.	Fondement:	Portée:	Principales différences visant les dispositions de la politique:	Principales répercussions financières des différences:

Comparaison avec la *Directive sur les voyages, les taux et les indemnités* du Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada

Titre de la Politique sur les voyages de (nom du ministre) : L'École de la fonction publique du Canada se conforme à la Directive sur les voyages, les taux et les indemnités du SCT.	Fondement:	Portée:	Principales différences visant les dispositions de la politique:	Principales répercussions financières des différences:



Tableau 10 : Approvisionnement et marchés

Ministère	Éléments à traiter	Entrée Commentaires de l'organisation
	1. Rôle joué par l'approvisionnement et les marchés dans l'exécution des programmes	<p>Les services d'approvisionnement donnent des conseils aux gestionnaires et aux coordonnateurs de programme afin de les aider à obtenir les biens et services dont ils ont besoin, de manière traditionnelle par des processus concurrentiel, par le SIOS ou des commandes à offres permanentes internes et externes établies et en passant par une source unique lorsque c'est justifié. Les services d'approvisionnement sont également responsables de l'éducation permanente du personnel de l'EFPC en matière de règles et pratiques d'approvisionnement.</p>
	2. Survol de la manière dont le ministère gère sa fonction de passation de marchés	<p>Les services d'approvisionnement donnent des conseils et font des propositions aux gestionnaires de l'EFPC. Cependant, ces derniers sont responsables des biens et services qu'ils ont acquis et doivent remplir et signer la formule de <i>demande de contrat et justification</i>. Dans le cas d'un fournisseur unique, les gestionnaires sont tenus de justifier leur choix. Du point de vue organisationnel, les activités de passation de marchés et d'approvisionnement relèvent du service des finances de l'EFPC, où il y a une interaction constante entre les fonctions d'établissement de budgets, d'approvisionnement, de passation de marchés et de créditeurs.</p>
	3. Progrès et nouvelles initiatives permettant des pratiques efficaces et efficientes en matière d'approvisionnement	<p>Conformément au programme <i>Les prochaines étapes</i> du Conseil du Trésor/TPSGC, l'Ecole encourage le recours aux offres permanentes existantes et aux offres permanentes externes et internes actuelles établies par l'EFPC qui satisfont aux exigences d'élaboration et de facilitation des cours de l'Ecole.</p> <p>En ce qui concerne les fournisseurs exclusifs, l'EFPC a mis en place la formation et les marches à suivre pour gérer et contrôler les niveaux d'activité en incitant le personnel à prévoir les acquisitions, en exigeant et en évaluant les justifications du recours à fournisseur exclusif.</p> <p>Le travail se poursuit dans le cadre du programme des <i>Services communs et partagés</i> dans le but d'assurer l'efficacité et l'efficience des pratiques d'approvisionnement.</p>



Tableau 9 : Réponse aux comités parlementaires, aux vérifications et aux évaluations  
Année 2005-2006

Réponse aux comités parlementaires	Aucune.
Réponse à la vérificatrice générale, y compris au commissaire à l'environnement et au développement durable	Aucune.
Vérifications externes (note : Cela fait référence aux autres vérifications internes effectuées par la Commission de la fonction publique du Canada et par le Commissariat aux langues officielles).	Aucune.
Vérifications ou évaluations internes	Une vérification interne des approvisionnements a débuté en novembre 2005 et sera rapportée lors du prochain exercice.



gouvernementaux Canada ne sont pas inclus à titre de charge dans l'état des résultats de l'École.

(b) Soldes des créditeurs et des débiteurs à la fin de l'exercice entre les entités apparentées

2006		2005		(en milliers de dollars)	
Débiteurs - autres ministères et organismes du gouvernement		\$	1 829	\$	1 326
Créditeurs - autres ministères et organismes du gouvernement			5 790		7 280

9. Changement de méthode comptable

Les états financiers de la période précédente ont été redressés afin de correspondre aux nouvelles conventions comptables du Conseil du Trésor, émises en 2005-2006. L'obligation pour les indemnités de départ est maintenant comptabilisée dans les comptes et les états financiers de l'École. Ce changement de méthode comptable a produit comme résultat une augmentation de 194 \$ dans les résultats d'exploitation nets, une augmentation de 5 389 \$ des prestations de départ et une réduction de 5 389 \$ de l'avoir du Canada.

10. Données comparatives

Les chiffres comparatifs ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée pour l'exercice en cours.



## 7. Obligations contractuelles

De par leur nature, les activités de l'École peuvent donner lieu à des contrats et à des obligations pluriannuels en vertu desquels elle sera tenue d'effectuer des paiements futurs lorsque les services auront été obtenus. Voici les principales obligations contractuelles pour lesquelles une estimation raisonnable peut être faite :

### Obligations contractuelles

(en milliers de dollars)

	2007	2008	2009	2010	2011	Total
Acquisition de biens et services	\$12 448	\$1 099	\$224	\$298	\$ -	\$14 069
Contrats de location	144	119	81	38	15	397
<b>Total</b>	<b>\$ 12 592</b>	<b>\$ 1 218</b>	<b>\$ 305</b>	<b>\$ 336</b>	<b>\$ 15</b>	<b>\$ 14 466</b>

## 8. Opérations entre entités apparentées

L'École est liée à tous les ministères et agences du gouvernement du Canada et sociétés d'État en raison de la propriété commune. Elle a conclu des transactions avec ces entités dans le cours normal de ses activités et selon les conditions commerciales usuelles. De plus, au cours de l'année, l'École a reçu des services qui ont été obtenus sans frais de la part d'autres ministères, comme il est indiqué à la partie (a).

### (a) Services fournis gratuitement

Au cours de l'exercice, l'École a reçu gratuitement des services d'autres ministères tels que des locaux, des frais juridiques et les cotisations de l'employeur au régime de soins de santé et au régime de soins dentaires. Ces services gratuits ont été inscrits comme il suit dans l'état des résultats de l'École :

	2006	2005
(en milliers de dollars)		
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	8 361 \$	5 250 \$
Les contributions couvrant la part de l'employeur des primes d'assurance des employés et des dépenses qui sont comptabilisées par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT).	3 663 \$	2 007 \$
	<b>12 024 \$</b>	<b>7 257 \$</b>

Le gouvernement a structuré certaines de ses activités administratives de manière à optimiser l'efficacité et l'efficacité de sorte qu'un seul ministère exécute sans frais certaines activités au nom de tous. Le coût de ces services, qui comprennent les services de paye et d'émission des chèques offerts par Travaux publics et Services



6. Avantages sociaux

(a) Prestations de retraite : Les employés admissibles de l'École participant au Régime de retraite de la fonction publique, qui est parrainé et administré par le gouvernement du Canada. Les prestations de retraite s'accumulent pendant une période maximale de 35 ans à raison de 2 pour cent par année de service donnant droit à une pension, multiplié par la moyenne des gains des cinq meilleures années consécutives. Les prestations sont intégrées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec et sont indexées à l'inflation.

Tant les employés que l'École versent des cotisations couvrant le coût du régime. En 2005-2006, les charges s'élèvent à 1 272 \$ (1 234 \$ en 2004-2005), soit environ 2,6 fois les contributions des employés.

La responsabilité de l'École relative au régime de retraite se limite aux cotisations versées. Les excédents ou les déficits actuariels sont constatés dans les états financiers du gouvernement du Canada, en sa qualité de répondant du régime.

(b) Indemnités de départ : L'École accorde des prestations de départ aux employés en fonction de l'admissibilité, des années de service et du salaire final. Ces indemnités ne sont pas capitalisées d'avance. Les prestations seront prélevées sur les crédits futurs. Les informations au sujet des prestations de départ, calculées en date du 31 mars, sont les suivantes :

Obligation en matière de prestations

	2006	2005
(en milliers de dollars)		
Obligation au titre des prestations de retraite - Ouverture	\$ 5 389	\$ 5 195
Dépenses pour l'année	2 194	1 069
Prestations payées au cours de l'année	(873)	(875)
Provision pour indemnités de départ	1 321	194
Obligation au titre des prestations constituées, fin de l'exercice	\$ 6 710	\$ 5 389



#### 4. Débiteurs et avances

	2006	2005
Débiteurs des autres ministères du gouvernement	\$ 1,824	\$ 1,400
Débiteurs externes au gouvernement	194	248
Avances aux employés	25	27
	<u>2,043</u>	<u>1,675</u>
Moins : provision pour les créances douteuses sur les débiteurs externes	11	-
Total	<u>\$ 2,032</u>	<u>\$ 1,675</u>

(en milliers de dollars)

#### 5. Immobilisations corporelles

(en milliers de dollars)

Catégorie	Ouv- ture	Coût Acqui- sitions	Cession	Ferme- ture	Ouv- ture	Amor- tisse- ment	Ajuste- ment	Ferme- ture	2006	2005
Autre équipement	203	188	0	391	168	22	0	190	201	35
Formation et équipement	464	20	0	484	343	64	(4)	403	81	121
Matériel	1 393	1 880	0	3 273	702	212	0	914	2 359	690
Logiciels	1 639	427	0	2 066	338	234	0	572	1 494	1 302
Informatiques	24	30	24	30	10	3	10	-	27	14
Véhicules	169	422	0	591	30	16	0	46	545	139
Améliorations locatives	\$ 3 892	\$ 2 967	\$ 24	\$ 6 835	\$ 1 591	\$ 551	\$ (14)	\$ 2 128	\$ 4 707	\$ 2 301
Total										

Les charges d'amortissement pour l'exercice terminé le 31 mars 2006 sont de 551 \$ (2005 - 557 \$).



c) Rapprochement de l'encaisse nette fournie par le gouvernement et des crédits de l'exercice en cours utilisés

Encaisse nette fournie par le gouvernement		Crédits de l'exercice en cours utilisés	
Changement dans la position nette du Fonds consolidé du revenu			
Variation des débiteurs et des avances		Variation des créditeurs et des charges à payer	
		Autres ajustements	
\$ 69 686		31 239	
		(260)	
		(313)	
\$ 41 703		12 438	
		26 558	
2006		\$ 100 352	
2005		\$ 79 448	

Total des crédits utilisés

\$ 72 927		\$ 60 901	
\$ 27 425		\$ 18 547	
19 474,00		11 496,00	
7 951,00		7 051,00	
\$ 100 352		\$ 79 448	

Total des autorisations législatives utilisées

Autorisations législatives :  
Dépense des revenus en vertu du paragraphe 18(2) de la Loi sur l'École de la fonction publique du Canada  
Cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés



a) Rapprochement des résultats d'exploitation nets et des crédits parlementaires de l'exercice en cours

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
<b>Résultats d'exploitation nets</b>	\$ 80 061	\$ 60 316

Rajustements pour les postes ayant une incidence sur les résultats d'exploitation nets, mais qui n'ont pas d'incidence sur les crédits :

Ajouter (déduire) :

Amortissement des immobilisations corporelles	(551)	(12 024)
Services fournis gratuitement	(1 321)	(194)
Indemnités de départ	5	-
Gains sur la cession des immobilisations corporelles	(207)	(689)
Paiés de vacances	(69)	(43)
Congés compensatoires	31 745	27 281
Revenu à re-dépenser	\$ 17 578	\$ 18 542

Rajustements pour les postes sans incidence sur les résultats d'exploitation nets, mais ayant une incidence sur les crédits :

Ajouter (déduire) :

Acquisition d'immobilisations corporelles	\$ 2 946	\$ 582
Débiteurs et avances	(190)	2
Inventaires achetés	(43)	6
	\$ 2 713	\$ 590

**Crédits de l'exercice en cours utilisés**

\$ 100 352	\$ 79 448
------------	-----------



sur les montants déclarés des actifs, des passifs, des revenus et des charges présentés dans les états financiers. Au moment de la préparation des présents états financiers, la gestion considère que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. L'élément le plus important pour lequel on a recours à des estimations est pour déterminer la vie utile des immobilisations corporelles et le passif pour les indemnités de départ. Les résultats actuels pourraient différer de ceux estimés. Les estimations de la gestion sont examinées périodiquement et, lorsque des ajustements deviennent nécessaires, ils sont inscrits dans les états financiers de l'exercice pour lesquels ils sont connus.

(k) Accueil - L'École a modifié, en 2005-2006, sa politique interne d'accueil en ce qui concerne les services de traiteur dans le contexte de la prestation de cours. La présentation des dépenses d'accueil est en accord avec la politique du Conseil du trésor.

### 3. Crédits parlementaires

L'École est financée principalement par des crédits parlementaires. Les éléments comptabilisés dans l'état des résultats et l'état de la situation financière d'un exercice peuvent être financés au moyen de crédits parlementaires autorisés dans un exercice précédent, l'exercice en cours ou un exercice à venir. En conséquence, les résultats d'exploitation nets de l'École diffèrent selon qu'ils sont présentés selon le financement octroyé par le gouvernement ou selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les différences sont rapprochées dans les tableaux suivants :



déterminé sur une base actuarielle pour les prestations de départ pour l'ensemble du gouvernement.

(i) Les débiteurs sont comptabilisés en fonction des sommes à recevoir prévues. Des provisions sont établies pour tous les débiteurs dont le recouvrement est incertain.

(g) Inventaires non destinés à la revente – Ceux-ci comprennent des pièces de rechange et des fournitures destinées à l'exécution de programmes à une date ultérieure et ne sont pas destinées à la revente. Les inventaires sont évalués au coût. Lorsqu'ils n'ont plus de potentiel de service, ils ont évalués au moindre coût ou à la valeur de réalisation nette.

(h) Opérations en devises étrangères – Les transactions impliquant des devises étrangères sont converties en dollars canadiens aux taux de change en vigueur à la date de la transaction. Les actifs et les passifs en devises étrangères sont convertis selon les taux en vigueur le 31 mars.

(i) Immobilisations corporelles – Toutes les immobilisations corporelles et les améliorations locatives dont le coût initial est d'au moins 5 000 \$ sont comptabilisées à leur coût d'achat.

Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode linéaire sur la durée de vie utile estimative du bien, comme il suit :

**Catégories d'immobilisations**

**Période d'amortissement**

Autres équipements	- meubles	7 ans
- maintenance du courrier		10 ans
Équipement de formation		5 ans
Matériel informatique		5 ans
Logiciels	- achetés	3 ans
	- intégrés	6 ans
Véhicules automobiles		4 ans
Améliorations locatives		Durée du bail

(j) Incertitude relative à la mesure – La préparation des états financiers conformément aux conventions comptables du Conseil du Trésor, qui sont conformes aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public, exige de la gestion qu'elle fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent



nécessairement les mêmes que ceux qui sont prévus par les crédits parlementaires. La note 3 présente un rapprochement général entre les deux méthodes de rapports financiers.

(b) Encaisse nette fournie par le gouvernement – L'École fonctionne dans le cadre du Fonds du revenu consolidé du Canada (FRCC). Le FRCC est administré par le receveur général du Canada. La totalité de l'encaisse reçue par l'École est déposée dans le FRCC et tous les décaissements en espèces faits par l'École sont prélevés à même le FRCC. L'encaisse nette fournie par le gouvernement est la différence entre toutes les rentrées de fonds et toutes les sorties de fonds, y compris les opérations entre les ministères du gouvernement fédéral.

(c) Revenus – Les revenus sont comptabilisés pour l'exercice durant lequel la transaction ou l'activité sous-jacente a été effectuée et qui a donné lieu aux revenus. Les revenus qui ont été reçus, mais non encore gagnés, sont enregistrés en tant que revenus reportés.

(d) Charges – les charges sont comptabilisées selon la méthode de comptabilité d'exercice.

- Les indemnités de vacances et le paiement des heures supplémentaires sont versés au fur et à mesure que les employés en acquièrent le droit en vertu de leurs conditions d'emploi respectives.

- Les services fournis gratuitement par d'autres ministères du gouvernement en ce qui concerne les locaux, les cotisations de l'employeur aux régimes d'assurance-maladie et de soins dentaires et les services juridiques sont comptabilisés en tant que charges d'exploitation au coût estimatif.

#### (e) Avantages sociaux futurs des employés

(i) Prestation de retraite : Les employés admissibles participent au Régime de retraite de la fonction publique, un régime multi-employeurs administré par le gouvernement du Canada. Les cotisations de l'École au régime sont imputées aux dépenses de l'exercice au cours duquel elles sont engagées et elles représentent l'obligation totale de l'École à l'égard du régime. La législation actuelle ne requiert pas que l'École contribue à toute insuffisance actuarielle du régime.

(ii) Indemnités de départ : Les employés ont droit à des indemnités de départ en vertu des conventions collectives ou des conditions d'emploi. Le montant de ces indemnités augmente à mesure que les employés rendent les services nécessaires pour les gagner. Le coût des avantages sociaux gagnés par les employés est calculé à l'aide de l'information provenant des résultats du passif



## 1. Autorisations et objectifs

Le 1<sup>er</sup> avril 2004, des modifications à la *Loi sur le Centre canadien de gestion* ont été adoptées et l'organisme a reçu le nouveau nom d'Ecole de la fonction publique du Canada (*'l'Ecole'*). La loi modifiée, portant le titre de *Loi sur l'Ecole de la fonction publique du Canada*, poursuit et élargit le mandat de l'ancien organisme en tant qu'établissement public. L'Ecole rend des comptes au président du Conseil du Trésor par le truchement de son conseil d'administration formé de représentants des secteurs public et privé.

L'Ecole est le fournisseur de services d'apprentissage commun de la fonction publique du Canada. Elle répond aux besoins d'apprentissage commun et de perfectionnement des fonctionnaires par une approche unifiée et veille à ce que tous les fonctionnaires du pays aient les connaissances et les habiletés dont ils ont besoin pour respecter les normes de l'employeur et offrir des résultats aux Canadiens et Canadiennes.

L'Ecole remplit également, par sa programmation, son mandat législatif en encourageant la fierté et l'excellence dans la fonction publique et en favorisant un sens commun des intentions, des valeurs et des traditions. Elle veille à ce que les fonctionnaires possèdent les connaissances, les aptitudes et les compétences dont ils ont besoin pour servir le Canada, les Canadiennes et les Canadiens. Elle soutient le développement et le perfectionnement des fonctionnaires au service du Canada. Elle aide les administrateurs généraux à répondre aux besoins d'apprentissage de leur organisme et elle est à la poursuite de l'excellence dans la gestion du secteur public et l'administration publique.

## 2. Sommaire des conventions comptables importantes

Les états financiers ont été préparés conformément aux conventions comptables du Conseil du Trésor qui sont conformes aux principes comptables généralement reconnus au Canada pour le secteur public.

Les principales conventions comptables sont les suivantes :

(a) Crédits parlementaires- L'Ecole est financée principalement par le gouvernement du Canada, au moyen de crédits parlementaires. Les crédits consentis à l'Ecole ne correspondent pas à la présentation des rapports financiers en conformité avec les principes comptables généralement reconnus puisque les crédits sont fondés, dans une large mesure, sur les besoins de trésorerie. Par conséquent, les postes comptabilisés dans l'état des résultats et dans l'état de la situation financière ne sont pas



**École de la fonction publique du Canada**  
**État des flux de trésorerie (non vérifié)**  
**Exercice terminé le 31 mars**  
(en milliers de dollars)

	2006	2005
<b>Activités d'exploitation</b>		(redressé)
Résultats d'exploitation nets	\$ 80,061	\$ 60,316
<i>Éléments n'affectant pas l'encaisse</i>		
Amortissement des immobilisations corporelles	(551)	(557)
Gains sur la cession des immobilisations corporelles	5	-
Indemnités de départ	(1,321)	(194)
Services fournis gratuitement	(12,024)	(7,257)
<i>Écarts dans l'état de la situation financière</i>		
Diminution (augmentation) des passifs	260	(12,437)
Augmentation des débiteurs et des inventaires	313	1,251
Encaisse utilisée par les activités d'exploitation	<u>\$ 66,743</u>	<u>\$ 41,122</u>
<b>Activités d'investissements en immobilisations</b>		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	2,967	581
Cession d'immobilisations corporelles	(24)	-
Encaisse utilisée par les activités d'investissements en immobilisations	<u>\$ 2,943</u>	<u>\$ 581</u>
<b>Activités de financement</b>		
Net à payer fourni par le gouvernement	<u>\$ 69,686</u>	<u>\$ 41,703</u>

Les notes explicatives sont partie intégrante de ces états financiers.



**École de la fonction publique du Canada**  
**État de l'avoir du Canada (non vérifié)**  
**Au 31 mars**  
(en milliers de dollars)

	2006	2005
<b>Avoir du Canada, début d'exercice</b>	<b>\$ (22,532)</b>	<b>\$ (11,176) (redressé)</b>
Résultats d'exploitations nets	(80,061)	(60,316)
Crédits utilisés de l'année courante (note 3)	100,352	79,448
Changement dans la position nette du fonds consolidé de revenus	(30,666)	(37,745)
(note 3c)		
Services fournis gratuitement par d'autres ministères (Note 8)	12,024	7,257
<b>Avoir du Canada, fin d'exercice</b>	<b>\$ (20,883)</b>	<b>\$ (22,532)</b>

Les notes explicatives sont partie intégrante de ces états financiers.







**École de la fonction publique du Canada**  
**État des résultats (non vérifié)**  
**Exercice terminé le 31 mars**  
(en milliers de dollars)

	<b>2006</b>		<b>2005</b>	
	Programme des produits de connaissance		Programme des services d'apprentissage	
	TOTAL		TOTAL	
	(redressé)			
<b>Paiements de transfert</b>	32	-	128	160
Autres	-	-	2	2
<b>Frais d'exploitation</b>	12,613	5,097	50,450	63,063
Salaires et traitements	12,613	5,097	50,450	63,063
Services professionnels et spéciaux	1,672	6,689	3,350	8,361
Hébergement	838	3,350	4,188	8,361
Transport et communications	774	3,096	3,870	8,361
Installations, matériel et approvisionnements	435	1,740	2,175	8,361
Bien de location	373	1,490	1,863	8,361
Information	240	960	1,200	8,361
Accueil (Note 2 k)	111	443	554	8,361
Réparation et entretien	110	441	551	8,361
Amortissement (Note 5)	25	99	124	8,361
Cotisations	15	60	75	8,361
Frais de conférences	29	114	143	8,361
Autres	22,332	89,318	111,650	8,361
<b>Total des dépenses</b>	22,364	89,448	111,812	87,598
<b>Revenus</b>	6,343	25,374	31,717	27,274
Ventes de biens et services	6,343	25,374	31,717	27,274
Autres revenus	-	-	-	-
Gains sur la cession des immobilisations corporelles	1	4	5	-
<b>Total des revenus</b>	6,350	25,401	31,751	27,282
<b>Résultats d'exploitation nets</b>	\$ 16,014	\$ 64,047	\$ 80,061	\$ 60,316

Les notes explicatives sont partie intégrante de ces états financiers.



Tableau 8 : États financiers des ministères et agences du gouvernement du Canada

**École de la fonction publique du Canada**  
**Responsabilité de la gestion à l'égard des états financiers**

L'intégrité et l'objectivité des états financiers de l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2006 et de tous les renseignements contenus dans ces états incombe aux cadres supérieurs de l'École de la fonction publique du Canada. Ces états financiers ont été préparés par la gestion conformément aux conventions comptables du Conseil du Trésor qui sont conformes avec les principes comptables généralement reconnus au Canada pour le secteur public.

La gestion est responsable de l'intégrité et de l'objectivité de l'information présentée dans ces états financiers. Certains renseignements présentés dans les états financiers sont fondés sur les meilleures estimations et le jugement éclairé de la gestion et tiennent compte de leur importance. Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation des rapports, la gestion tient des comptes qui permettent l'enregistrement centralisé des opérations financières de l'École. Les données financières présentées dans les *Comptes publics du Canada* et incluses dans le *Rapport ministériel sur le rendement* de l'École concordent avec les états financiers.

La gestion utilise un système de gestion financière et de contrôle interne conçu pour fournir une assurance raisonnable que les données financières sont fiables, que les actifs sont protégés et que les opérations sont conformes à la *Loi sur la gestion des finances publiques*, qu'elles sont exécutées en conformité avec les règlements, qu'elles respectent les autorisations du Parlement et qu'elles sont comptabilisées de manière à rendre compte de l'utilisation des fonds du gouvernement. La gestion veille également à l'objectivité et à l'intégrité des données de ses états financiers par la sélection appropriée, la formation et le perfectionnement d'employés qualifiés, par une organisation assurant une attribution appropriée des responsabilités et par des programmes de communication visant à assurer la compréhension des règlements, des politiques, des normes et des responsabilités de gestion dans l'ensemble de l'École.

Les états financiers de l'École n'ont pas fait l'objet d'une vérification. L'École a effectué une vérification postérieure préliminaire des états financiers de 2005 et prévoit être en mesure de préparer des états financiers vérifiés à compter de 2007.

Ruth Dantzer  
Présidente et chef de direction  
Ottawa, Canada

Date : OCT 6 2006

Jamie Tibbetts  
Agent financier principal  
Ottawa, Canada

Date : OCT 6 2006



Tableau 7-B: Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation

A. Frais d'utilisation	Frais imposés pour le traitement des demandes d'accès faites en vertu de la Loi sur l'accès à l'information (LAI)	Réponse donnée dans les 30 jours suivant la réception de la demande; le délai de réponse peut être prolongé en vertu de l'article 9 de la LAI. L'avis de prolongation doit être envoyé dans les 30 jours suivant la réception de la demande	
Résultats liés au rendement	Norme de délai de traitement de 30 jours respectée.		La norme de service est établie par la Loi sur l'accès à l'information. Le Règlement sur l'accès à l'information. Justice et le Secrétaire du Conseil du Trésor ont entrepris des consultations auprès des intervenants au sujet des modifications effectuées en 1986 et 1992.
Consultation auprès des intervenants			



**Tableau 7-A: Loi sur les frais d'utilisation**

2005-2006							Années de planification				
A. Frais d'utilisation	Type de frais	Pouvoir d'établissement des frais	Date de la dernière modification	Revenu	Revenu	Coût	Norme de rendement	Résultats liés au rendement	Exercice	Revenu prévu (000 \$)	Coût total estimatif (000 \$)
				prévu (000 \$)	réel (000 \$)	total (000 \$)					
Frais imposés pour le traitement des demandes d'accès faites en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> (LAI)	Autres produits et services (O)	<i>Loi sur l'accès à l'information</i>	1992	0,2 \$	0,2 \$	70,1 \$	Réponse donnée dans les 30 jours suivant la réception de la demande; le délai de réponse peut être prolongé en vertu de l'article 9 de la L.A.I. L'avis de prolongation doit être envoyé dans les 30 jours suivant la réception de la demande.	Norme de délai de traitement de 30 jours respectée	2006-2007	0,3 \$	70,1 \$
									2007-2008	0,3 \$	70,1 \$
									2008-2009	0,3 \$	70,1 \$



Tableau 6 : Besoins de ressources par direction ou secteur

2005-2006 (en milliers de dollars)				
Bureau de la présidente				
Organisation	Elaborer, gérer, diffuser des produits du savoir	Gérer la prestation des services d'apprentissage	Total	
			Dépenses prévues	Dépenses réelles
	82	330	412	772
Ressources humaines				
	139	557	696	
	701	2 781	3 482	
Recherche et relations universitaires				
	1 977	-	1 977	
	1 686	-	1 686	
Gestion du savoir et études supérieures				
	275	2 055	2 330	
	2 064	4 427	6 491	
Relation avec la clientèle et partenariat				
	2 221	12 985	15 206	
	3 911	22 371	26 282	
Politiques, planification et communications				
	170	680	850	
	294	1 178	1 472	
Services centraux				
	1 216	4 863	6 079	
	3 518	14 163	17 682	
Dépenses réelles (y compris les dépenses gérées par l'administration centrale)				
Centres de leadership et d'apprentissage				
	2 845	40 508	43 353	
	4 235	38 250	42 485	
Total				
	8 925	61 978	70 903	
	16 564	83 787	100 351	
Dépenses prévues				
Dépenses réelles				



Tableau 5 : Sources des revenus disponibles et non disponibles

**Revenus disponibles :**  
Utilisation des revenus conformément au paragraphe 18(2) de la Loi sur l'École de la fonction publique du Canada . L'augmentation de 11,5 M\$ des revenus prévus au total des autorisations est le résultat d'une augmentation des activités de revenus au cours du dernier trimestre (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars) de l'exercice financier. L'écart de 9,9 M\$ entre le total des autorisations et les dépenses réelles sera reporté à l'année deux (c.-à-d. 2006-2007).

**Revenus non disponibles :**  
Par référence aux prévisions des revenus non disponibles de l'ancien Centre canadien de gestion (CCG), l'École de la fonction publique du Canada a reçu une autorisation d'un montant de 12 M\$ en 2004-2005 et 6,1 M\$ en 2005-2006. En raison d'un changement dans les mécanismes financiers à compter de 2006-2007, l'École ne recevra plus de revenus non disponibles. Tous les revenus reçus seront disponibles.

(en milliers de dollars)		Dépenses réelles 2003-2004	Dépenses réelles 2004- 2005	Budget principal	2005-2006		
					Dépenses prévues (1)	Total des autorisations (2)	Dépenses réelles (3)

Revenus disponibles :							
Elaborer, gérer, diffuser des produits du savoir	Remarque 1 :	1 069	-	1 661	4 816	3 093	
Gérer la prestation des services d'apprentissage	Remarque 1 :	10 427	-	16 196	24 533	16 381	
Total des revenus disponibles		3 704	11 496	-	17 857	29 349	19 474

Elaborer, gérer, diffuser des produits du savoir	Remarque 1 :	1 115	571	571	571	571	
Gérer la prestation des services d'apprentissage	Remarque 1 :	10 885	5 572	5 572	5 572	5 572	
Total des revenus disponibles		9 000	12 000	6 143	6 143	6 143	6 143
Total des revenus		12 704	23 496	6 143	24 000	35 492	25 617

(1) **Dépenses prévues :** rentée prévue au moment de la diffusion du Rapport sur les plans et les priorités 2005-2006.  
(2) **Total des autorisations :** revenus recueillis en 2005-2006 plus les revenus reportés recueillis en 2004-2005 conformément au paragraphe 18(2) de la Loi sur l'École de la fonction publique du Canada.  
(3) **Dépenses réelles :** revenus recueillis par rapport aux dépenses en 2005-2006. L'écart entre le « total des autorisations » et les « dépenses réelles » peut être reporté à l'exercice financier suivant.  
Remarque 1 : L'École de la fonction publique du Canada ayant ouvert ses portes le 1<sup>er</sup> avril 2004, les données financières par activité de programme ne sont pas disponibles avant l'exercice financier 2004-2005.



Tableau 4 : Services reçus à titre gratuits

(en milliers de dollars)	
2005-2006	Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)
8 361	Contributions de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le SCT
3 663	Total des services reçus à titre gratuits en 2005-2006
12 024	



Ce tableau répète principalement le tableau récapitulatif que l'on retrouve dans le budget principal des dépenses. Les ressources sont présentées au Parlement dans ce format. Le Parlement approuve le financement voté et les informations législatives sont fournies à titre d'information.

**Tableau 3 : Postes votés et législatifs**

(en milliers de dollars)					
Poste voté ou législatif	Libellé tronqué pour le poste voté ou législatif	Budget principal	Dépenses prévues (1)	Total des autorisations (2)	Total dépenses réelles (3)
		53 460	70 903	113 682	100 351
25	Dépenses d'exploitation	48 670	48 256	76 369	72 926
(S)	Contributions aux avantages sociaux des employés	4 790	4 790	7 951	7 951
(S)	Dépenses de revenus	-	17 857	29 349	19 474
(S)	Dépenses des produits de la vente des biens excédentaires de la Couronne.	-	-	13	-
<b>Total</b>		<b>53 460</b>	<b>70 903</b>	<b>113 682</b>	<b>100 351</b>

(1) Les dépenses prévues sont tirées du Rapport sur les plans et les priorités 2005-2006 (RPP).

(2) Le total des autorisations renvoie au total des dépenses (c.-à-d. par le budget principal des dépenses) de même que le financement reçu des mandats spéciaux 2005-2006 de la Gouverneure générale.

(3) Le total des dépenses réelles figure dans les comptes publics 2005-2006.

(S) Indique les dépenses que le Ministère doit faire sans loi portant octroi de crédits.



**Tableau 2 : Ressources par activité de programme**  
Le tableau suivant fournit des informations sur la façon d'utiliser les ressources au cours du dernier exercice financier terminé.

(en milliers de dollars)

2005-2006					
Activité de programme :	Budget				
	Fonctionnement	Contributions et autres paiements de transfert	Total : Dépenses budgétaires brutes	Moins : Revenus disponibles	Total : Dépenses budgétaires nettes
Elaborer, gérer, diffuser des produits du savoir					
Budget principal	6 472	175	6 647	-	6 647
Dépenses prévues	8 750	175	8 925	(1 661)	7 264
Total des autorisations	18 516	175	18 691	(4 816)	13 875
Dépenses réelles	16 549	15	16 564	(3 093)	13 471
Gérer la prestation des services d'apprentissage					
Budget principal	46 813		46 813	-	46 813
Dépenses prévues	61 978		61 978	(16 196)	45 782
Total des autorisations	94 991		94 991	(24,533)	70 458
Dépenses réelles	83 787		83 787	(16 381)	67 406
Total					
Budget principal	53 285	175	53 460	-	53 460
Dépenses prévues	70 728	175	70 903	(17 857)	53 046
Total des autorisations	113 507	175	113 682	(29 349)	84 333
Dépenses réelles	100 336	15	100 351	(19 474)	80 877



(en milliers de dollars)							
2003-2004	Dépenses réelles	2004-2005	Dépenses réelles	Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations	Total des dépenses réelles
Elaborer, gérer, diffuser des produits du savoir	Remarque 1	8 851	6 647	8 925	18 691	16 54	
Gérer la prestation des services d'apprentissage	Remarque 1	70 597	46 813	61 978	94 991	83 78	
<b>Total</b>		<b>34 466</b>	<b>79 448</b>	<b>53 460</b>	<b>70 903</b>	<b>113 682</b>	<b>100 34</b>
Moins : revenus non disponibles (remarque 2)	(9 000)	(12 000)	(6 143)	(6 143)	(6 143)	(6 143)	(6 143)
Moins : revenus disponibles – (en vertu du paragraphe 18(2) de la Loi sur l'EFPC) (remarque 2)	(3 704)	(11 496)	-	(17 857)	(29 349)	(19 474)	
Plus : coût des services reçus à titre gracieux (remarque 3)	2 477	7 256	-	8 504	-	12 020	
<b>Total des dépenses ministérielles</b>	<b>24 239</b>	<b>63 208</b>	<b>47 317</b>	<b>55 407</b>	<b>78 190</b>	<b>86 75</b>	<b>84</b>
<b>Équivalents temps plein</b>	<b>241</b>	<b>733</b>	<b>-</b>	<b>689</b>	<b>844</b>	<b>84</b>	<b>84</b>

Remarque 1 : L'École de la fonction publique du Canada ayant ouvert ses portes le 1<sup>er</sup> avril 2004, les données financières par activité de programme ne sont pas disponibles avant l'exercice financier 2004-2005.

Remarque 2 : Le tableau 5 contient d'autres détails sur les revenus disponibles et non disponibles.

Remarque 3 : Le tableau 4 contient d'autres détails sur le coût des services reçus à titre gracieux.



Tableaux financiers

Tableau 1 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles (ETP compris)

Ce tableau présente une comparaison des principaux budgets de dépenses, des dépenses prévues, des autorisations totales et des dépenses réelles pour l'exercice financier le plus récent ainsi que des chiffres historiques de dépenses réelles.

L'augmentation de 17,4 M\$ en 2005-2006 des dépenses prévues par rapport au budget principal des dépenses est principalement due à une augmentation prévue des revenus.

L'augmentation de 42,8 M\$ en 2005-2006 entre les dépenses prévues et le total des autorisations est principalement due à :

l'apprentissage dans le secteur public	13,1M \$
la Loi sur la modernisation de la fonction publique	10,9M \$
l'augmentation des revenus	7,7 M \$
le revenu reporté	3,8 M \$
les indemnités de rajustement des traitements	3,4 M \$
le budget d'exploitation reporté	2,6 M \$
les projets d'équité en matière d'emploi	0,4 M \$

La différence de 13,3 M\$ en 2005-2006 entre le total des autorisations et les dépenses réelles est constituée des revenus qui seront reportés à l'exercice financier 2006-2007 en vertu de l'article 18(2) de la Loi sur l'École de la fonction publique du Canada et des ressources non utilisées pendant le cours normal des activités.

L'augmentation de 45 M\$ entre les dépenses de 2003-2004 et celles de 2004-2005 est attribuée à l'augmentation des revenus et au nouveau financement associé à la formation linguistique et au Plan d'action pour les langues officielles.

L'augmentation de 20,9 M\$ entre les dépenses de 2004-2005 et celles de 2005-2006 est principalement due au nouveau financement pour l'apprentissage dans le secteur public et à la Loi sur la modernisation de la fonction publique ainsi qu'aux indemnités pour rajuster les traitements.



### Marge de manœuvre opérationnelle

La marge de manœuvre de l'École, en tant qu'établissement public, s'exerce surtout dans les domaines suivants :

- Pouvoir de réaffectation des recettes – 18(2)  
 Sous réserve des conditions fixées par le Conseil du Trésor, l'École peut dépenser à ses fins les recettes tirées de ses redevances d'exploitation au cours de l'exercice financier où elle les a perçues ou au cours de l'exercice financier suivant.
- Pouvoir de dotation – 15(2)  
 Nonobstant le paragraphe (1), la présidente peut recruter, au nom de l'École, des chargés de cours et des chercheurs et, avec l'approbation du Conseil du Trésor, fixer leurs conditions d'emploi, y compris leur rémunération.
- Pouvoir de gestion de la propriété intellectuelle – 18(1)  
 Avec l'approbation du Conseil du Trésor, le conseil d'administration peut fixer le montant ou le mode de calcul des redevances à verser – b) pour rendre disponibles, notamment par vente ou octroi de licence, les droits d'auteur, marques de commerce ou droits de propriété analogues détenus par l'École ou placés sous son administration ou son contrôle.

Des renseignements supplémentaires à ce sujet se trouvent à [[http://www.cspsc-fpc.gc.ca/about/gov\\_struct.fhtml](http://www.cspsc-fpc.gc.ca/about/gov_struct.fhtml)].



L'École a adopté un modèle de gouvernance systémique qui comprend :

- un **conseil d'administration**, comme le prescrit la Loi, responsable de la conduite et de la gestion de l'École. Présidé par le greffier du Conseil privé et secrétaire du Cabinet, le conseil d'administration se réunit au moins deux fois par exercice financier;

- un **président** ou une **présidente**, comme le prescrit également la Loi. La présidente est chef de direction de l'École et doit superviser et diriger le travail et le personnel de l'École;

- un **comité de direction** qui se réunit habituellement sur une base hebdomadaire pour superviser l'orientation générale et le travail de l'École;

- un **comité des politiques** responsable de la coordination et de l'harmonisation des questions relatives aux politiques au sein de l'École, notamment les questions qui sont associées à la diversité et à l'efficacité des programmes de l'École;

- un **comité de vérification et d'évaluation internes** qui supervise l'application des politiques de l'École en matière de vérification et d'évaluation internes. Ce comité a la responsabilité d'établir les plans annuels de vérification et d'évaluation internes, de superviser tout le travail de vérification et d'évaluation internes qui se fait à l'École et de fournir au comité de direction des conseils et des recommandations sur les résultats des vérifications et évaluations et les mesures de suivi appropriées;

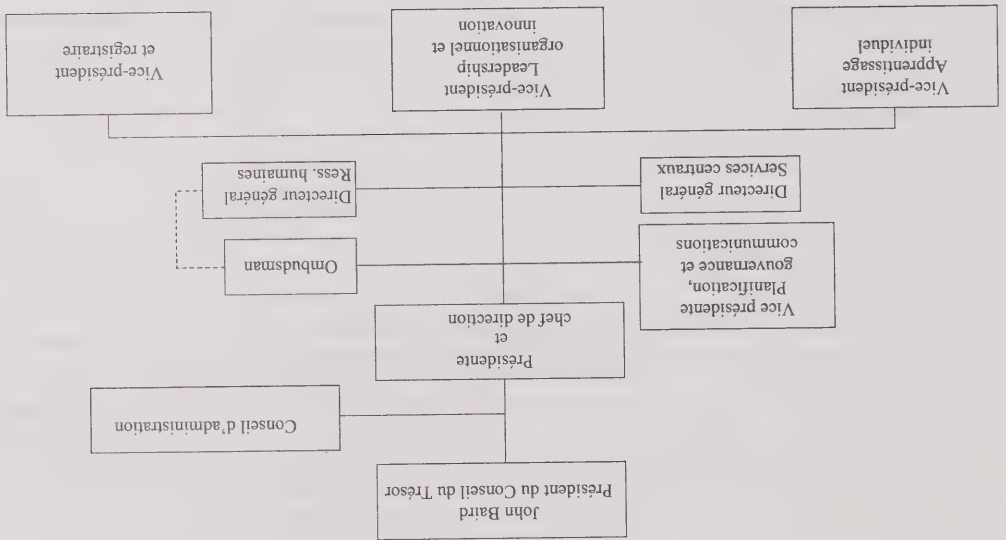
- un **comité de gestion** qui aide au fonctionnement de l'École. Ce comité se réunit régulièrement pour informer les gestionnaires sur les priorités et les orientations stratégiques établies par le conseil d'administration et pour offrir un forum afin de discuter de l'état d'avancement de la mise en œuvre des priorités;

- un **comité des ressources humaines** responsable de l'examen des stratégies proposées en matière de dotation et, conformément aux politiques de l'École, chargé de recommander à la présidente, à des fins d'approbation, diverses demandes relatives aux RH. Le comité conseille le comité de direction à propos des nouveaux enjeux et des nouvelles tendances relativement aux stratégies en matière de ressources humaines au sein de l'École.



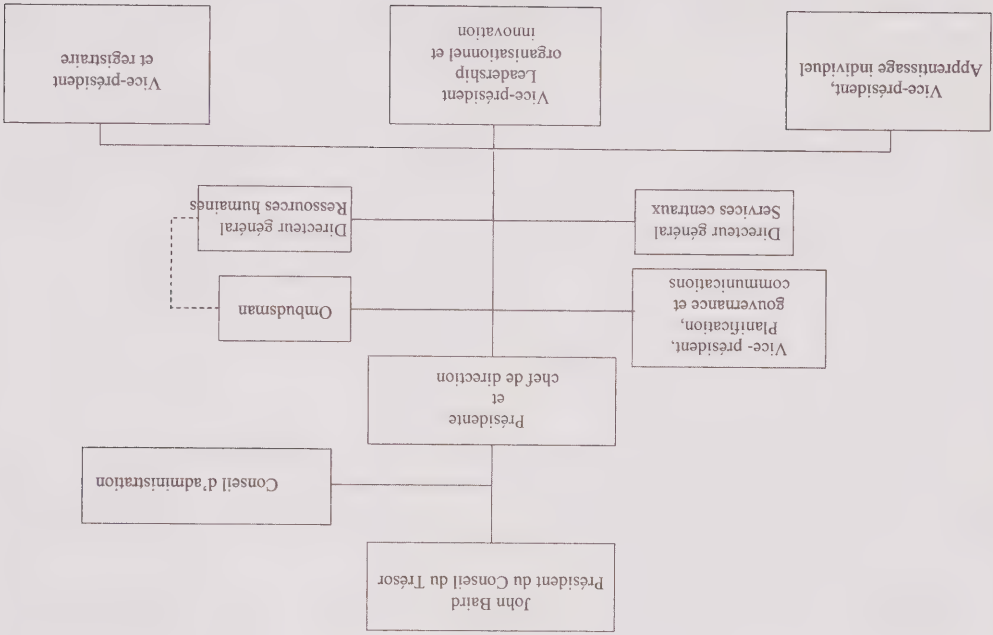
Responsabilité		
Apprentissage individuel	Collectivités fonctionnelles (conception et élaboration et programmes d'accréditation)	■
	Programme de leadership et de perfectionnement professionnel à l'intention des gestionnaires	■
Leadership organisationnel et innovation	Innovation en gestion publique	■
	Conception et développement du leadership	■
	Programme des cadres de haute direction	■
	Programme avancé en leadership	■
	Changements organisationnels stratégiques - International	■
Registrique	Inscription	■
	Évaluation	■
	Relations avec les clients ministériels	■
	Opérations régionales	■
	Planification stratégique et élaboration de politiques	■
Planification, gouvernance et communications	Analyse du marché	■
	Communications organisationnelles et activités promotionnelles	■
	Gouvernance	■
	Conférences et événements spéciaux	■
	Gestion de l'information et technologie de l'information	■
Services centraux	Gestion financière	■
	Administration	■
Ressources humaines	Planification stratégique des RH et programmes	■
	Relations patronales-syndicales	■
	Opérations des RH	■
	Ombudsman	■
		■





En raison des modifications du modèle de gestion de l'Ecole et de l'Architecture des activités pour le cycle budgétaire de 2006-2007, la structure organisationnelle de l'Ecole a subi des changements tout au long de l'année, notamment l'ajout des relations avec les ministères clients et d'activités régionales à la fonction de registraire et le renforcement de diverses fonctions de gestion ministérielle. Le tableau ci-dessous présente les changements à la structure organisationnelle pour l'année 2006-2007.





Le tableau ci-dessous indique les éléments de l'organisation.

- quatre centres administratifs – Politiques, planification et communications, Services centraux, Ressources humaines et Ombudsman.
- quatre principaux secteurs opérationnels – Apprentissage individuel, Leadership organisationnel et innovation, Opérations régionales et événements d'apprentissage et le Registraire;

incluait les éléments suivants :

En 2005-2006, les activités de l'École ont contribué à un seul résultat stratégique – *S'assurer que les fonctionnaires obtiennent l'apprentissage commun dont ils ont besoin pour servir le Canada, les Canadiennes et les Canadiens*. Au début de l'exercice financier, la structure organisationnelle de l'École était en harmonie avec l'Architecture des activités de programme et

## Organisation et responsabilisation

L'École est un établissement public dont le mandat législatif est enchaîné dans la Loi sur l'École de la fonction publique du Canada (anciennement la Loi sur le Centre canadien de gestion, modifiée par la Loi sur la modernisation de la fonction publique).

## Renseignements sur l'organisation



## SECTION III – RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES



d'apprentissage en développant des outils pour leur évaluation et l'élaboration de leurs plans d'apprentissage. On a demandé à l'Ecole d'étudier ses propres pratiques et les recommandations qui en ont résulté sont en voie d'application.

**Apprentissage en ligne :**

L'Ecole a élaboré et mis en œuvre de nouvelles méthodes d'apprentissage, notamment l'apprentissage assisté par ordinateur et l'apprentissage à distance (p. ex. : diffusion sur Internet et vidéoconférences). L'Ecole est également responsable de *Campusdirect*, une infrastructure d'apprentissage public s'adressant à toute la fonction publique. *Campusdirect* est à la fois un portail d'apprentissage en ligne et une bibliothèque électronique de cours auto-gérés.

Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
2 227 000 \$	6 357 260 \$	5 619 176 \$

Comme portail d'apprentissage en ligne, *Campusdirect* est le principal moyen d'aborder les besoins d'apprentissage commun des fonctionnaires. *Campusdirect* a rejoint 41 000 étudiants au cours de l'année et a offert plus de 360 cours en ligne et autres outils d'apprentissage valables pour la fonction publique. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006, tous les produits en ligne dans *Campusdirect* sont offerts sans frais aux fonctionnaires fédéraux. En 2005-2006, nous avons commencé à nous préparer à passer du recouvrement des coûts à l'appropriation intégrale, y compris la mise en œuvre d'une stratégie de communication.

Dans le cadre de la Politique en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement, l'Ecole est chargée de la formation et de l'évaluation des gestionnaires à tous les niveaux en matière de délégation de pouvoirs. Les gestionnaires doivent démontrer qu'ils ont les connaissances requises pour exercer leurs responsabilités de manière efficace. Des outils en ligne d'évaluation et de formation en matière de délégation de pouvoirs ont été élaborés et intégrés au système de gestion d'apprentissage *Campusdirect*, afin de répondre à ces nouvelles responsabilités.



permis de dépasser le nombre prévu de 1 320 étudiants au cours de trois années (440 par année). Cependant, au même moment, la demande accrue dans la région de la capitale nationale (RCN) a dépassé les prévisions de l'École et la liste d'attente a continué de s'allonger dans tout le pays. Nous avons demandé des fonds supplémentaires pour trois ans afin de régler la question de la liste d'attente.

Le financement du PALO a également appuyé le développement de méthodologies hybrides d'apprentissage et des outils d'apprentissage ont été mis en oeuvre, en 2005-2006, pour aider les fonctionnaires à acquérir et à conserver une maîtrise obligatoire des langues officielles. Les fonctionnaires et les ministères et organismes ont pu avoir accès à des outils et des produits tels que des avis ministériels sur des solutions intégrées, des produits d'apprentissage des langues de qualité sur place et en ligne, une évaluation des langues officielles en milieu de travail, des centres de ressources et des événements d'apprentissage spéciaux. L'École a continué à convertir son matériel d'enseignement du format papier au format électronique et l'a adapté aux besoins d'une clientèle diverse. On a créé un portail de formation linguistique en ligne pour les étudiants et fait une plus grande place aux technologies en ligne. Cela a donné des produits d'apprentissage plus accessibles et des offres accrues d'apprentissage hybride au rythme de l'étudiant.

L'École a continué de mettre en oeuvre les recommandations qui ont été faites à la suite de l'examen de la formation et de l'évaluation linguistiques dans la fonction publique entrepris dans le cadre du *Plan d'action pour les langues officielles*. L'École a développé un nouveau modèle de formation linguistique en partenariat avec ses partenaires de portefeuille et en consultation avec d'autres ministères. Le nouveau modèle vise à augmenter l'accès et la flexibilité, fournissant une assurance de la qualité et soutenant une culture d'apprentissage continu pour assurer le bilinguisme.

Dans le cadre du rôle et des responsabilités de l'École en vertu de la stratégie d'apprentissage, des engagements ont été pris sur divers aspects de la mise en oeuvre du nouveau modèle de formation linguistique. Premièrement, afin de gérer la transition vers le nouveau modèle, on a gelé la liste d'attente de l'École pour la formation linguistique, en janvier 2006. L'École a travaillé avec le ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux pour augmenter son offre à commandes permanente de 10 M \$ à 20 M \$ afin de favoriser l'accès à suffisamment de services de formation linguistique presélectionnés ayant fait l'objet d'un contrôle de la qualité. Ces fournisseurs qualifiés de formation linguistique ont permis d'augmenter la capacité de l'École d'offrir des services linguistiques. Le processus d'assurance de la qualité permettant d'évaluer les fournisseurs de services privés est continu et a été amélioré de façon à permettre l'évaluation de nouveaux fournisseurs de formation linguistique qualifiés en vertu de la nouvelle offre à commandes permanente. Nous poursuivons l'élaboration de produits et de méthodes d'apprentissage en ligne afin de permettre aux fonctionnaires de conserver leurs acquis linguistiques.

L'École a obtenu le financement requis pour faire une étude sur la formation linguistique et les Autochtones. En partenariat avec Télé-Université (TÉLUQ), on a entrepris une étude en vue d'élaborer une méthode de formation et des documents connexes expressément adaptés aux besoins des Autochtones dans la fonction publique fédérale. Une fois l'étude terminée, nous avons offert un cours de sensibilisation aux cultures autochtones à trente professeurs de langue de l'École. De plus, l'École a créé une unité dédiée aux étudiants aux prises avec des difficultés



**Perfectionnement professionnel et en gestion :**

À l'aide de ses programmes de perfectionnement professionnel et en gestion, l'École développe les aptitudes et les compétences des fonctionnaires dans les domaines de la gestion et de l'administration publique.

Dépenses prévues	8 910 000 \$
Autorisations	15 074 100 \$
Dépenses réelles	8 899 828 \$

En 2005-2006, les principales réalisations dans le cadre de cette sous-activité de programme incluent la mise en œuvre d'une série de produits d'apprentissage appuyant l'entrée en vigueur de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique*. (LMFP). L'École a soutenu la mise en œuvre de la LMFP par la conception et la prestation d'activités d'apprentissage dans toute la fonction publique, y compris un programme hybride de 14 cours. L'École a fourni des services consultatifs aux ministères et les a aidés à élaborer des stratégies d'apprentissage exhaustives.

Mis à part la prestation directe des cours sur la LMFP, l'École a également donné, à plus de 80 ministères et organismes, accès à son matériel didactique pour trois cours importants sur la LMFP. Cette approche a été choisie plutôt que des séances de formation des formateurs, car elle était davantage en harmonie avec les besoins des ministères et permettait à l'École d'atteindre plus de ministères et d'organismes.

Par l'intermédiaire du Centre de perfectionnement professionnel et en gestion, l'École a entrepris une analyse de ses cours pour les harmoniser avec les priorités de la fonction publique, la LMFP et la mise en œuvre de la Politique en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement. Les 140 cours de l'annuaire ont été offerts pendant toute l'année pour une offre totale de 690 cours. Près de 13 000 fonctionnaires ont participé aux cours dans des salles de classe de l'École, dans tout le pays. De plus, le Centre de perfectionnement professionnel et en gestion a sous-traité des activités d'apprentissage pour répondre aux besoins précis des ministères. Quatre-vingt-dix-neuf protocoles d'entente ont été signés, entraînant la prestation de 476 cours personnalisés avec une participation supplémentaire de plus de 7 000 participants.

**Formation linguistique :**

Dans le cadre de cette activité, l'École donne des cours de langue officielle seconde aux fonctionnaires qui doivent apprendre ou perfectionner leur langue seconde pour que leur environnement de travail soit bilingue et que les Canadiennes et Canadiens puissent être servis dans la langue officielle de leur choix.

Dépenses prévues	26 207 000 \$
Autorisations	29 229 539 \$
Dépenses réelles	29 149 578 \$

Dans le cadre du *Plan d'action pour les langues officielles* (PALO), l'École s'est engagée à dispenser de la formation linguistique à plus de 440 étudiants par année, de 2003-2004 jusqu'en 2005-2006. Avec le financement additionnel reçu à cette fin, l'École, avec six écoles du secteur privé, a été en mesure de mener à bien la formation de 101 étudiants qui avaient commencé leur formation avant avril 2003 et d'entamer la formation de 1 509 nouveaux étudiants, ce qui nous a



<b>Dépenses prévues</b>	10 300 000 \$
<b>Autorisations</b>	13 579 742 \$
<b>Dépenses réelles</b>	10 729 369 \$

Nous revoyons constamment ces programmes afin d'optimiser l'apprentissage et de les harmoniser avec les priorités de gestion conformément à la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* (LMFP). De plus, on entreprend le travail pour aborder les dimensions uniques et novatrices du perfectionnement du leadership comme la prestation du cours Mikawin par l'intermédiaire d'une entente avec les Premières nations Squamish de la région de Vancouver. Dans l'ensemble, les programmes et les cours sur le perfectionnement du leadership ont récolté des taux de satisfaction élevés chez les apprenants.

Selon la Politique en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement, on a élaboré et mis à l'essai de nouveaux programmes d'orientation pour les sous-ministres (SM), les sous-ministres adjoints (SMA) et les chefs d'organismes fédéraux (COF) au cours de l'exercice financier. Ces séances d'orientation approfondissent l'expérience d'apprentissage en ce qui concerne les rôles et responsabilités de ces cadres dirigeants et leur apportent les connaissances dont ils ont besoin pour exercer les pouvoirs qui leur sont délégués.

L'École a également appuyé les cadres dirigeants par la conception et la prestation d'une série de séminaires à l'intention des SMA afin de leur fournir une expertise sur les sujets les plus importants. Les SM, les COF et les présidents des sociétés d'Etat ont participé à des déjeuners, au cours de l'exercice financier, qui leur ont permis d'entendre des présentations de spécialistes et de discuter sur des sujets d'importance touchant la politique publique.

Pour la première fois, en février 2006, l'École a offert une séance d'information aux cadres supérieurs exonérés sur les besoins des nouveaux venus. La séance visait à les aider à mieux secondar leur ministre et le gouvernement dans l'exercice de leurs responsabilités. On a organisé également une séance d'information à l'intention des adjoints ministériels, ce qui leur a donné l'occasion de renforcer leurs connaissances sur les rôles et les responsabilités.

Pour répondre aux besoins croissants du Canada en matière de leaders dans la fonction publique et dans le cadre de la stratégie pour rajeunir cette dernière, l'École a initié la création d'un programme avancé de leadership (PAL) qui vise à accélérer le développement de la prochaine génération de leaders de la fonction publique. Le travail sur ce projet se poursuivra probablement au cours de l'exercice financier 2006-2007.



Nous avons centralisé les activités promotionnelles de l'École en 2005-2006 pour assurer une meilleure coordination des activités de marketing. Les activités de promotion et de marketing de l'École sont intégrées à la Direction générale de la planification, de la gouvernance et des communications de l'École. La politique en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement a donné lieu à l'approbation d'une approche de marketing qui vise des groupes précis de clients plutôt que la commercialisation de produits d'apprentissage individuel. Nous avons adopté une nouvelle image et une nouvelle approche promotionnelle et préparé des feuilles de route pour des groupes précis de clients.

La Direction générale des conférences et événements spéciaux de l'École a continué de proposer des activités pertinentes d'apprentissage, organisant 10 conférences et 37 discussions informelles. Nous avons suspendu l'utilisation de la technologie interactive en ligne pour les discussions informelles, en attendant une analyse plus précise des besoins des clients dans ce domaine. Les outils utilisés pour évaluer les événements d'apprentissage ont été perfectionnés et les résultats de chaque événement appuient les améliorations continues apportées aux programmes de conférences et d'événements spéciaux.

**Prestation de services en région :**

L'École offre des programmes dans les régions à l'aide de la gestion d'un réseau de prestation de services, province par province. Elle est également chargée de maintenir des relations de travail efficaces avec les clients régionaux, les partenaires et les intervenants et de servir de point central où sont recueillis et analysés les intérêts régionaux.

Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
11 571 000 \$	19 344 926 \$	18 359 117 \$

Les bureaux régionaux se sont appuyés sur les relations existantes avec les fonctionnaires dans les régions et ont augmenté leur prise de conscience de la gamme complète des produits et services de l'École. On a augmenté les cours offerts par le biais de protocoles d'entente avec des ministères et des organismes. Les membres permanents de tous les conseils fédéraux qui proviennent de l'École ont permis d'améliorer davantage la sensibilisation et la réponse de l'École aux besoins des clients. Les directeurs régionaux ont poursuivi leurs travaux avec les partenaires dont des ministères et organismes, des universités et des organismes du secteur public afin de répondre aux besoins d'apprentissage commun de tous les fonctionnaires fédéraux et de favoriser une culture de l'apprentissage et de l'innovation.

**Leadership et perfectionnement professionnel :**

À l'aide de la prestation de ses programmes de leadership et de perfectionnement professionnel, l'École contribue au développement des connaissances, des aptitudes et des compétences en leadership. Dans ce contexte, elle fournit les composantes d'apprentissage des programmes généraux de perfectionnement professionnel comme le Programme de stagiaires en gestion (PSG), le Programme cours et affectations de perfectionnement (CAP) et le Programme de perfectionnement accéléré des cadres supérieurs (PPACS) de même que des programmes d'apprentissage pour les cadres de la haute direction de la fonction publique.



## Activité de programme : Gérer la prestation des services d'apprentissage

Afin de respecter son mandat, l'École, grâce à ses centres d'apprentissage, gère la prestation d'un vaste éventail de services d'apprentissage fondés sur des données probantes, pour répondre aux besoins d'apprentissage commun des fonctionnaires et fournir des conseils spécialisés aux ministères et aux organismes sur l'élaboration de stratégies d'apprentissage et sur les moyens de créer les conditions qui feront prospérer l'apprentissage.

### Ressources financières :

<b>Dépenses prévues</b>	61 978 000 \$
<b>Autorisations</b>	94 990 362 \$
<b>Dépenses réelles</b>	83 787 954 \$

### Ressources humaines :

<b>Prévues</b>	631 ETP
<b>Autorisations</b>	739 ETP
<b>Réelles</b>	739 ETP

### Services à la clientèle :

L'École gère l'ensemble de ses relations avec ses clients et établit un lien continu avec les apprenants, s'assurant ainsi qu'ils peuvent se faire entendre dans l'École.

<b>Dépenses prévues</b>	2 763 000 \$
<b>Autorisations</b>	11 404 794 \$
<b>Dépenses réelles</b>	11 030 886 \$

On a consulté les apprenants sur le travail et les initiatives de l'École à l'aide d'un « forum pancanadien des apprenants » au cours de l'automne 2005, dans 13 villes à travers le Canada. De plus, un forum a eu lieu dans la RCN avec les représentants de diverses collectivités professionnelles et de divers réseaux dans la fonction publique. Les nouvelles priorités de l'École et sa présence dans les régions étaient à l'ordre du jour. Les commentaires apportés par la Politique en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement (alors à l'état de projet).

L'École a commencé à mettre au point son système de guichet unique pour les inscriptions, afin de faciliter les services aux apprenants et d'améliorer sa capacité de reddition de comptes. L'exercice financier 2005-2006 a été la première année d'un projet triennal pour mettre en oeuvre un système intégré de gestion. Une évaluation préliminaire des incidences, un examen des meilleures pratiques et l'établissement des séquences d'opération ont été menés à bien au cours de l'année, alors que l'École évolue vers ce changement important. Avec les nouvelles responsabilités de l'École établies dans la Politique en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement, le système d'inscription s'est trouvé renforcé et les dossiers des apprenants ont été consolidés afin de soutenir les exigences immédiates du système.



Conception et élaboration du programme d'études :

Dépenses prévues	3 644 000 \$	Autorisations	7 431 226 \$	Dépenses réelles	6 597 878 \$
------------------	--------------	---------------	--------------	------------------	--------------

Le secteur de la conception et du développement de l'École a activement participé, au cours de l'exercice financier, à la tenue de la bibliothèque de cours, contenant plus de 59 programmes d'apprentissage. Les offres de cours ont été enrichies par la conception de programmes d'apprentissage qui appuient la mise en œuvre de nouvelles lois et de nouveaux règlements à la fonction publique. Dans l'ensemble, l'École a travaillé et travaillé pour adapter et mettre à jour ses offres de services afin de tenir compte des réalités de la fonction publique et des priorités du gouvernement.

Conformément à la Politique en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement, l'École a travaillé à la conception et à l'élaboration de la série de cours sur la délégation de pouvoirs (FDP). La formation sur la délégation de pouvoirs vise à ce que les gestionnaires à tous les niveaux comprennent leur rôle, leurs responsabilités et les pouvoirs qui leur sont délégués en matière de finances, de ressources humaines, de gestion de l'information et d'approvisionnement, qu'ils comprennent les politiques et les priorités ministérielles et qu'ils acquièrent la connaissance fondamentale et les compétences requises pour satisfaire aux exigences juridiques et exercer leurs pouvoirs délégués avec compétence. Des cours sur la délégation de pouvoirs (à l'intention des nouveaux gestionnaires) et un outil d'évaluation de validation en ligne (à l'intention des gestionnaires en place) sont offerts aux superviseurs, gestionnaires, cadres supérieurs et membres de la haute direction dans tout le pays.

Un programme complet qui s'adresse à la collectivité fonctionnelle de la gestion de l'information (GI) a été mis sur pied en partenariat avec le Bureau de gestion du changement du Secrétariat du Conseil du Trésor. Ce programme constitue le fondement de l'apprentissage indispensable pour la collectivité GI et deux des sept cours seront offerts sans frais aux nouveaux spécialistes fonctionnels nommés en 2006-2007.

De plus, l'École a achevé la composante requise du programme Acquisitions, gestion du matériel et biens immobiliers (AGMBI), lequel inclut un total de dix activités d'apprentissage qui seront offertes dès 2006-2007. Au cours des dernières années, l'École a collaboré avec le secrétariat de la collectivité fonctionnelle AGMBI du Secrétariat du Conseil du Trésor, afin de soutenir la conception et la validation de ces programmes.

Comme le stipule la Politique, l'École a conçu et mis à l'essai le Programme d'orientation à la fonction publique. Des séances pilotes permettant de revoir le contenu et la conception ont été offertes, entre les mois de janvier et mars 2006, à plus de 450 nouveaux fonctionnaires. Le travail se poursuit pour revoir la prestation du programme et pour en assurer la qualité et l'optimisation des ressources.



fédéraux ont participé à ce projet qui peut améliorer les relations bilatérales du Canada avec la Russie et avoir une incidence positive sur les objectifs de la réforme du secteur public en Russie.

Projet d'appui à la réforme administrative du Bénin : Financé par l'ACDI, le projet vise à montrer aux fonctionnaires du Bénin comment mettre en valeur leur potentiel politique et leurs compétences et contribuer au programme de réforme. Les spécialistes de l'apprentissage de l'EFPC constituent la principale ressource pour l'élaboration de programmes d'apprentissage et leur expertise professionnelle en conception de matériel pédagogique est complétée par des spécialistes en la matière dans divers domaines clés de la gouvernance. Le mentorat de cadres supérieurs féminins représente une nouvelle réussite.

**Gestion du savoir :**

À l'aide de ses activités en gestion du savoir, l'École acquiert, sauvegarde, gère et transmet des informations et des connaissances de valeur en matière de prestation de services.

<b>Dépenses prévues</b>	<b>Autorisations</b>	<b>Dépenses réelles</b>
353 000 \$	2 225 120 \$	2 118 101 \$

Afin d'assurer la gestion continue et la sauvegarde de la propriété intellectuelle de l'École, on a modifié la politique sur la propriété intellectuelle pour prendre en considération les changements dans les programmes et les activités.

Les deux bibliothèques principales de l'École (Asitcou et de LaSalle) ont été intégrées à la Direction générale des services ministériels. Au cours de l'année financière, on a entrepris une vérification de la capacité de gestion de l'information. Une évaluation du mandat et des activités de la bibliothèque est en cours afin d'élaborer une orientation stratégique et adopter un modèle de service plus automatisé.

Les bases de données sur les apprenants des trois institutions fondatrices de l'École ont été consolidées pour assurer l'accès à des informations intégrées, fiables et précises sur ces derniers. Afin de répondre aux responsabilités accrues qui découlent de la Politique du Conseil du Trésor en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement, des systèmes d'échange d'informations avec les ministères et les organismes sur les besoins de leurs employés en matière d'apprentissage ont été mis en place. Une évaluation préliminaire des facteurs relatifs à la vie privée a été faite pour s'assurer que l'École protège adéquatement les renseignements confidentiels sur les apprenants. On a soumis les résultats de l'évaluation au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada; une évaluation plus détaillée des facteurs relatifs à la vie privée et une évaluation des risques et menaces sont en cours.

L'École a continué de faire des évaluations de niveau 1 (rétroaction des apprenants) sur toutes les activités d'apprentissage. À la suite des nouvelles responsabilités de l'École en vertu de la Politique en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement, nous avons élaboré des outils qui permettent d'évaluer le maintien des connaissances dans les domaines de la formation sur la délégation de pouvoirs (voir ci-dessous).



Projet de réforme du secteur public avec l'administration présidentielle de la Russie : Financé par l'ACDI, le projet se traduit par le renforcement des capacités dans le secteur public de la Russie à l'aide de la formation du personnel supérieur, du partage des expériences en matière de fédéralisme, d'accès à l'information et de réforme législative, entre autres. D'autres ministères et le personnel professionnel de l'École a bénéficié de diverses possibilités de perfectionnement. Des partenariats avec des ministères axés sur l'environnement sont parties intégrantes du projet visant à améliorer la capacité des hauts dirigeants chinois en gestion du développement durable. Financé par l'ACDI et se traduit par l'élaboration de programmes et d'approches d'apprentissage et de coopération institutionnelle avec l'École du parti central de la Chine : Le projet est

Projet de mentorat institutionnel avec l'École d'administration publique du Brésil : Financé par l'Agence canadienne de développement international (ACDI), le projet met en cause le transfert de méthodologies, de programmes et d'expertise. Au cours de la troisième année du projet d'une durée de quatre ans, l'École a transféré son expertise en développement du leadership et élaboration de politiques publiques, sur les méthodes de consultation avec des clients institutionnels, l'apprentissage en ligne et la gestion intégrée de ressources. Les avantages de ce projet ont été réciproques permettant au personnel professionnel de l'EFPC de découvrir les problèmes en matière d'administration publique et les meilleures pratiques au Brésil.

Dépenses prévues	2 384 000 \$
Autorisations	6 204 637 \$
Dépenses réelles	5 426 914 \$

International :

Par l'intermédiaire de ses activités internationales, l'École cherche à demeurer à la fine pointe des connaissances sur les meilleures pratiques dans les secteurs publics à travers le monde et à contribuer à la reconnaissance internationale de l'École comme premier organisme d'apprentissage du secteur public et chef de file du renouvellement et du renforcement des capacités du secteur public.

Afin de renforcer les relations et d'aider à favoriser des liens entre les priorités de la collectivité universitaire de l'administration publique et celles de l'École et de la fonction publique dans son ensemble, un certain nombre d'initiatives et d'événements ont eu lieu :

- Le Symposium de l'École de la fonction publique du Canada /Association canadienne des programmes d'administration publique a eu lieu en automne 2005. Le Symposium a porté sur un certain nombre de sujets, notamment la préparation des étudiants à répondre aux besoins futurs en talents de la fonction publique.
- Le séminaire universitaire a eu lieu au printemps 2005. Les hauts fonctionnaires de la fonction publique fédérale et des universitaires dans divers domaines ont échangé des points de vue sur les défis à relever en matière de politique publique et de gestion auxquels fait face la fonction publique canadienne et ils ont étudié les façons de mieux faire avancer les priorités de l'École.
- Huit sous-ministres champions ont entrepris divers projets visant à renforcer les liens entre les programmes de l'administration publique et les besoins de la fonction publique canadiennes en ce qui concerne la recherche.



Dépenses prévues	2 544 000 \$ <sup>3</sup>	Autorisations	2 830 358 \$	Dépenses réelles	2 420 929 \$
------------------	---------------------------	---------------	--------------	------------------	--------------

Recherche-action : La recherche-action met en cause des spécialistes, des universitaires et des experts qui travaillent ensemble, pendant une courte période, sur des sujets de pertinence immédiate pour les gestionnaires. Ces projets rendent les connaissances de pointe immédiatement disponibles afin qu'elles puissent être appliquées au milieu de travail et intégrées aux cours en salle de classe de l'École, aux événements d'apprentissage et aux produits d'apprentissage en ligne. En 2005-2006, on a diffusé deux publications de recherche-action : *Creativité à l'oeuvre : Un guide du leadership – À nous la réussite!* et *À la poursuite de l'excellence : Développer et maintenir une fonction publique de haute qualité* (publiée conjointement avec l'Association canadienne de l'administration publique).

Recherche sur la gouvernance : La recherche sur la gouvernance a été abandonnée en raison des nouvelles priorités de l'École qui s'articulent autour des pratiques intelligentes en gestion publique. Cependant, certains projets clés du programme de recherche sur la gouvernance se poursuivent toujours. Les projets de recherche menés à bien au cours de l'exercice financier incluent : *Moderniser l'obligation du gouvernement de rendre compte : Un cadre de réforme, Les bonnes pratiques dans des organisations autres que le gouvernement du Canada : L'imputabilité parlementaire, la gestion par résultats et les stratégies de développement des compétences en gestion* et *Les profils des sous-ministres au sein du gouvernement du Canada*. Collaborateurs émérites : Les collaborateurs émérites sont des personnes très expérimentées à l'intérieur et à l'extérieur de la fonction publique. Ils apportent une contribution valable à la création et à la diffusion de connaissances en gestion et de pratiques de leadership du secteur public, à l'aide de recherche, de présentations et de publications. En décembre 2005, on a nommé un de ces collaborateurs et on a créé subséquemment une table ronde sur l'engagement canado-américain en matière de questions gouvernementales.

Renforcer le milieu de la recherche : L'École a renforcé les collectivités universitaires et professionnelles en administration publique au Canada et a aidé à harmoniser et à faire progresser les priorités de l'École et de la fonction publique à l'aide de contributions à l'Institut d'administration publique du Canada et l'Association canadienne des programmes en

Relations avec les universités et les collèges communautaires : L'École a offert des occasions d'apprentissages aux cadres supérieurs et a facilité ses relations avec des universités par la gestion de deux programmes : *Le programme Fulbright*, où les cadres supérieurs ont l'occasion de poursuivre leurs études dans des universités américaines renommées et *le Programme pour les fonctionnaires fédéraux en résidence*, où les cadres supérieurs fédéraux enseignent et font de la recherche dans des universités canadiennes. En 2005-2006, deux cadres supérieurs ont réussi le programme *Fulbright* et cinq ont été placés en résidence dans des universités canadiennes.

<sup>3</sup> Les dépenses prévues pour la recherche et les relations académiques comprennent les montants prévus pour les trois sous-activités antérieures.



Analyse par activité de programme

La présente section porte sur le rendement de l'École en 2005-2006 et sa contribution à l'atteinte du résultat stratégique. Le cadre de présentation de rapports utilisé est l'AAP de l'EFPC pour 2005-2006.

**Résultat stratégique : Les fonctionnaires ont accès à l'apprentissage commun**  
**dont ils ont besoin pour servir efficacement le Canada, les Canadiens et les**  
**Canadiennes**

Activité de programme : Élaborer, gérer et diffuser des produits du savoir

Afin de servir les Canadiens et les Canadiennes grâce à une main-d'œuvre moderne, de haute qualité, bien gérée et professionnelle, la fonction publique doit être à la fine pointe des développements en gestion et en administration d'un secteur public moderne.

À l'aide de ses centres de connaissances et de recherche, l'École élabore, gère et diffuse des produits du savoir de pointe connexes à son mandat, afin de se faire reconnaître internationalement comme centre d'expertise en administration publique, gestion du secteur public et apprentissage des adultes.

Ressources financières :

Dépenses prévues	8 925 000 \$
Autorisations	18 691 342 \$
Dépenses réelles	16 563 822 \$

Ressources humaines :

Prévues	58 ETP
Autorisations	105 ETP
Réelles	105 ETP

Cette activité de programme a été centrée sur la priorité de l'École qui consiste à assurer la pertinence de ses produits et services d'apprentissage.

Recherche et relations académiques<sup>2</sup>

En collaboration avec les universités et en se servant de ses propres ressources, l'École effectue des recherches et des analyses et publie divers documents sur de nombreux sujets dont l'administration publique, la gestion du secteur public, la gouvernance, l'apprentissage et le leadership. À l'aide d'un réseau de partenariats nationaux et internationaux, ces recherches appuient le développement de parcours d'apprentissage entre le gouvernement fédéral et les écoles canadiennes d'administration publique, de liens plus solides entre la recherche et les programmes de développement du leadership au sein de la fonction publique et la discipline de l'administration publique.

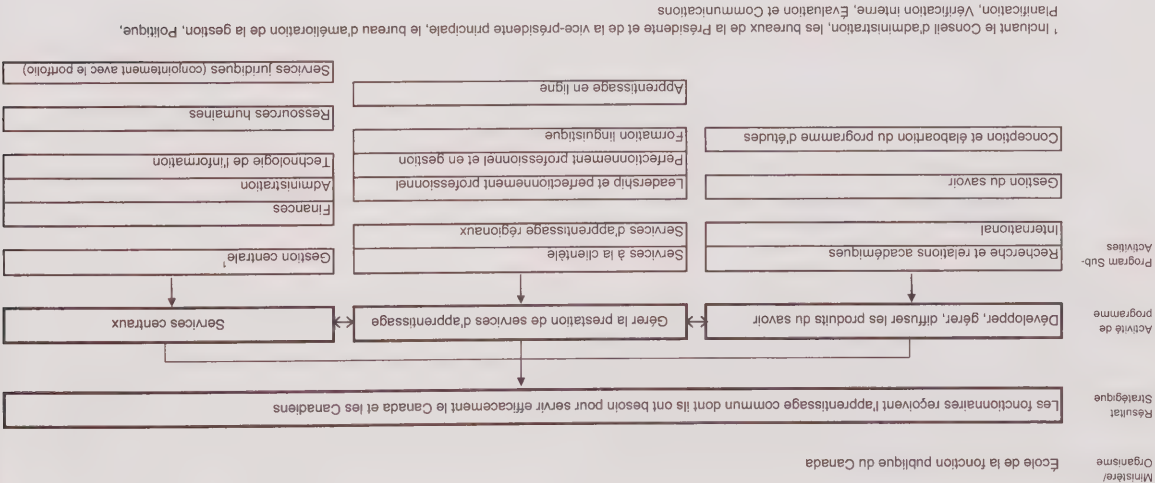
<sup>2</sup> Avec l'approbation du Conseil du Trésor, l'École a modifié son AAP au cours de l'exercice financier 2005-2006. Les sous-activités du programme de recherche, collaborateur émérite/conseiller principal sur la diversité et les relations avec les universités et collèges communautaires ont été regroupées en une seule activité de programme : Recherche et relations académiques.



**SECTION II – ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME  
PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE**



# ARCHITECTURE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME (AAP)



<sup>1</sup> Incluant le Conseil d'administration, les bureaux de la Présidente et de la vice-présidente principale, le bureau d'amélioration de la gestion, Politique, Planification, Vérification interne, Évaluation et Communications

Avec l'approbation du Secrétaire du Conseil du Trésor, l'École a modifié son AAP en 2005-2006 au niveau des sous-activités de programme. Les activités fonctionnelles ont été regroupées du pour mieux tenir compte des priorités et des initiatives de l'École. À ce titre, les sous-activités du programme de recherche, collaborateur émérite/conseiller principal sur la diversité et les relations avec les universités et collèges communautaires ont été regroupées en une seule sous-activité : Recherche et relations universitaires. Sous l'activité du programme « Gérer la prestation des services d'apprentissage », les sous-activités Leadership et perfectionnement professionnel et Administration publique/perfectionnement en gestion ont été regroupées en une seule sous-activité : Perfectionnement professionnel et en gestion. Ce regroupement simplifie l'établissement de rapports sur les activités pour refléter plus étroitement les opérations des initiatives de l'École.

L'AAP a été révisée de façon à tenir compte des nouvelles priorités et responsabilités de l'École ainsi qu'il en est fait mention dans la Politique en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement du CT. Elle servira à l'établissement de rapports sur les plans et les priorités de l'École de même que sur le rendement pour 2006-2007 et pour les exercices financiers à suivre. La structure de l'AAP ci-dessus a été utilisée au cours de l'exercice financier 2005-2006 et sert donc à établir le rapport sur le rendement de l'École pour cette même année.



Après une année complète de fonctionnement, depuis sa création en avril 2004, on a fait beaucoup de travail pour intégrer les systèmes, le processus et l'infrastructure de l'EFPC. Toutefois, les changements de priorités de l'Ecole ont fait en sorte que la mise en œuvre de certaines initiatives a été retardée. On a retardé la conception et la mise en œuvre d'un système d'inscription unique à cause des exigences relatives au traitement en vertu de la Politique en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement du CT et de la vaste complexité de l'enjeu.

L'Ecole a géré le changement de manière efficace en poursuivant ses activités tout en développant un nouveau modèle opérationnel, recentrant ses priorités, stabilisant ses ressources disponibles et établissant une structure de gestion efficace. On a poursuivi les initiatives de recherche, la conception et l'élaboration de cours, les conférences, les événements spéciaux, l'apprentissage en ligne au sein d'un organisme en mouvement et dans un cadre gouvernemental en plein changement. Dans cet environnement en évolution, l'Ecole a réussi à respecter ses priorités et a joué un rôle central dans l'élaboration et la mise en œuvre du programme d'apprentissage du gouvernement.

- L'Ecole a assuré sa viabilité et sa durabilité grâce à un budget permanent de 35 M\$ par an à compter de 2006-2007 pour mettre en œuvre et exécuter la Politique en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement du Conseil du Trésor (la Politique). Pour permettre à l'Ecole de renforcer sa capacité, on lui a également alloué 13 M\$ en 2005-2006 pour l'aider à respecter ses engagements et satisfaire aux exigences de la Politique.

- L'Ecole a fourni un meilleur équilibre d'occasions d'apprentissage à divers groupes de fonctionnaires en offrant la formation indispensable aux nouveaux employés de la fonction publique, aux collectivités fonctionnelles et aux gestionnaires à tous les niveaux. Les produits et les services d'apprentissage incluent des cours en salle de classe, des conférences et événements spéciaux, de l'apprentissage en ligne, des publications de recherche, de la formation linguistique et des activités de renforcement spécial des collectivités et d'établissement de réseaux pour des groupes cibles.

- Pour améliorer l'accès aux produits et aux services d'apprentissage, on a entrepris un examen du programme qui a mené à l'élaboration de programmes spécialisés à l'intention des collectivités fonctionnelles, de même qu'une formation sur la délégation de pouvoirs à l'intention de tous les gestionnaires du gouvernement conformément à la Politique du CT en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement.

- Les offres de cours ont augmenté de 32 % entre 2004-2005 et 2005-2006, en rendant les cours de l'Ecole plus accessibles aux fonctionnaires dans tout le pays.

- L'Ecole a contribué à soutenir la mise en œuvre de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* (LMFP) en concevant et en offrant des activités d'apprentissage sur la LMFP à toute la fonction publique.



## Changement d'orientation de l'École de la fonction publique du Canada

L'École se positionne pour opérationnaliser l'approche exhaustive de l'apprentissage au sein de la fonction publique présentée dans la Politique du Conseil du Trésor en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement. À cette fin, beaucoup de travail a été entrepris au cours de l'exercice financier 2005-2006, notamment la préparation de la présentation au Conseil du Trésor et la réorganisation interne. Les changements et les répercussions pour l'École, pour les apprenants, les ministères et les organismes fédéraux sont importants. En ce qui concerne son modèle opérationnel, par exemple, l'École est passée :

- d'un modèle de marché pour la vente des cours que les personnes demandent à la conception et la prestation de cours qui répondent aux besoins opérationnels du gouvernement;
- de la concurrence avec d'autres fournisseurs à la fourniture d'un carrefour de grande qualité pour les solutions d'apprentissage, peu importe leur source, à l'accréditation de cours, à l'évaluation des produits d'apprentissage et à la présentation de la réaction des apprenants;
- d'une approche fragmentée et non coordonnée de l'apprentissage à un système d'apprentissage hybride complet qui mise sur les meilleures pratiques de nombreuses sources pour aider le gouvernement à gérer le changement et à donner des résultats.

Ces changements d'orientation importants signifient que l'École s'est donnée de nouvelles priorités au cours de l'année financière 2005-2006. Les trois principales priorités de l'École indiquées dans le Rapport sur les plans et les priorités 2005-2006 (pertinence, accessibilité et abordabilité des produits et services d'apprentissage) étaient au centre des préoccupations de la première moitié de l'exercice financier et de nombreuses initiatives ont été étudiées au cours de cette période. Les nouvelles priorités découlant de la Politique en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement du Conseil du Trésor permettent à l'École de s'harmoniser plus étroitement avec les priorités du gouvernement et les exigences de l'employeur, en augmentant la pertinence, l'accessibilité et l'abordabilité dans le milieu de la fonction publique. En conséquence, les trois activités sont maintenues, dans le cadre des nouvelles priorités de l'École :

- L'École a assuré sa pertinence en se centrant davantage sur les exigences et les besoins du gouvernement. La nouvelle Politique du Conseil du Trésor en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement donne un rôle central à l'École comme fournisseur de services pour les besoins d'apprentissage commun de la fonction publique. De plus, l'École travaille en permanence pour s'adapter en recherchant et en mettant en œuvre des pratiques novatrices dans ses produits et services d'apprentissage.
- On a amélioré l'accessibilité avec la mise en œuvre de la formation indispensable à travers le Canada.

- Les cours de formation indispensables sont offerts gratuitement à tous les employés de l'administration centrale (annexe I et IV de la *Loi sur la gestion des finances publiques*) et l'École travaille à assurer l'optimisation des ressources en faisant appel à l'apprentissage hybride, l'apprentissage en ligne et des ressources de haute qualité. Les prix des cours réguliers en salle de classe n'ont pas augmenté depuis la dernière année financière et l'École prépare un nouveau modèle de coût qui sera utilisé en 2006-2007.



- les gestionnaires à tous les niveaux auront les connaissances nécessaires à l'exercice efficace de leurs pouvoirs délégués;
  - les spécialistes en finances, en ressources humaines, en vérification interne, en approvisionnement, en gestion du matériel, en biens immobiliers, en gestion de l'information et autres devront satisfaire aux normes professionnelles établies par l'employeur;
  - les participants inscrits aux programmes de perfectionnement du leadership ministériel aideront à satisfaire les besoins actuels et futurs de l'administration publique centrale en matière de ressources humaines;
  - les employés à tous les niveaux acquerront et conserveront les connaissances, habiletés et compétences relatives aux responsabilités liées à leur niveau et à leurs fonctions;
  - les cadres de la haute direction de la fonction publique harmoniseront l'apprentissage avec les objectifs d'amélioration de la gestion du gouvernement et des priorités opérationnelles des ministères;
  - on appliquera des pratiques d'avant-garde à la gestion publique pour stimuler l'innovation et l'amélioration continue du rendement.
- Conformément à la politique, trois types d'apprentissage interreliés contribueront à la transformation de la fonction publique :
- **Capacité individuelle** – les personnes sont en mesure d'effectuer leur travail actuel, de relever les défis de leur prochain emploi et de mener les changements avec compétence.
  - **Leadership organisationnel** – les organisations sont en mesure d'utiliser des stratégies d'apprentissage pour mieux équilibrer les connaissances individuelles, gérer le changement, s'adapter à de nouveaux défis et offrir des résultats aux Canadiens et Canadiennes.
  - **Innovation en gestion publique** – la fonction publique est en mesure de s'adapter aux pratiques de pointe et d'accélérer l'innovation en gestion et administration publiques.
- Chacun de ces éléments fait partie intégrante d'un cycle continu de renforcement de l'innovation et de l'amélioration dans toute la fonction publique qui vise un leadership organisationnel efficace qui créera un environnement réceptif pour augmenter la capacité individuelle, offrir des résultats et apporter des innovations en gestion publique et qui permettra de mettre en valeur les capacités individuelles et organisationnelles par des pratiques d'avant-garde conçues pour relever les défis d'aujourd'hui et de demain.



Le gouvernement du Canada s'est engagé à maintenir une fonction publique digne du 21<sup>e</sup> siècle, qui assure la croissance du capital humain, encourage l'innovation et gère le savoir comme un atout stratégique. La fonction publique et l'environnement dans lequel nous travaillons se trouvent au début d'importants changements culturels qui nous feront considérer la formation et l'apprentissage comme des investissements essentiels à l'excellence dans la prestation des services aux Canadiennes et Canadiens.

L'École est l'un des trois organismes du portefeuille du Conseil du Trésor; chaque organisme a un rôle unique à jouer pour permettre au Conseil du Trésor de remplir ses fonctions d'employeur :

- Secréariat du Conseil du Trésor [<http://www.tbs-sct.gc.ca/>]
- Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada [<http://www.hrma-agrh.gc.ca/>]
- École de la fonction publique du Canada [<http://www.csp-s-cfp.gc.ca/>]

L'harmonisation actuelle des rôles et des responsabilités en matière de gestion de ressources humaines au sein du portefeuille résulte de la sanction royale de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* (LMFP), en novembre 2003, des changements de l'appareil gouvernemental, en décembre 2003, et de la redéfinition du portefeuille du Conseil du Trésor, en juillet 2004. L'École de la fonction publique du Canada (EFP) a été créée le 1<sup>er</sup> avril 2004 lors de l'entrée en vigueur de la partie IV de la LMFP. Elle résulte de la fusion de trois institutions - le Centre canadien de gestion (CCG), Formation et perfectionnement Canada (FPC) et Formation linguistique Canada (FLC). Depuis, l'École a réussi à relever d'importants défis organisationnels et, avec ses partenaires de portefeuille, a mis en oeuvre des mesures intégrées et orientées vers l'avenir pour servir les besoins en matière d'apprentissage commun au sein de la fonction publique du Canada.

Le mandat et la vision de l'École sont étroitement liés aux priorités du gouvernement. Comme partenaire actif dans l'élaboration et la prestation d'occasions d'apprentissage, l'École fait partie de l'engagement général du gouvernement du Canada à l'égard de la responsabilité, de l'efficacité et de l'innovation de ce dernier. Notre objectif est de servir les besoins en matière d'apprentissage commun et de perfectionnement des fonctionnaires tout en respectant les attentes et les exigences de l'employeur.

#### *Nouvelles attentes de la fonction publique en matière d'apprentissage*

La Politique du Conseil du Trésor en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2006. La Politique souligne la valeur de l'apprentissage et l'importance de créer une culture d'apprentissage au sein de la fonction publique. Plus précisément, elle établit les responsabilités de l'employé, de l'organisme et de l'employeur en matière d'apprentissage et indique les exigences spécifiques de l'employeur en matière de formation. Voici les résultats prévus de cette politique :

- les nouveaux employés partageront une compréhension commune de leur rôle en tant que fonctionnaires;



Priorités ministérielles

**État du rendement**

**Résultat stratégique : Les fonctionnaires ont accès à l'apprentissage commun dont ils ont besoin pour servir efficacement le Canada, les Canadiens et les Canadiennes**

Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada : L'École de la fonction publique du Canada est un organisme fédéral qui soutient tous les résultats du gouvernement du Canada.

2005-06					
Priorité	Activité de programme	Résultats prévus	État du rendement	Dépenses prévues	Dépenses réelles
Produits et services d'apprentissage pertinents	Développer, gérer et diffuser les produits du savoir / Gérer la prestation des services d'apprentissage	Fournir un meilleur équilibre des occasions d'apprentissage qui répondent aux besoins uniques de travail des gestionnaires, (superviseurs de premier niveau, gestionnaires intermédiaires, cadres supérieurs et cadres de la haute direction), spécialistes fonctionnels, nouveaux employés à la fonction publique et fonctionnaires en général.	Continu (lié aux nouvelles priorités)	3 997 000 \$	8 421 170 \$
Produits et services d'apprentissage accessibles	Gérer la prestation des services d'apprentissage	Accès amélioré aux produits et services d'apprentissage de l'École pour satisfaire aux exigences de l'employeur en matière d'apprentissage pour la fonction publique et aux attentes individuelles des fonctionnaires dans ce domaine.	Continu (lié aux nouvelles priorités)	11 895 000 \$	18 743 948 \$
Produits et services d'apprentissage abordables	Services centraux	Taux d'utilisation des programmes d'apprentissage en augmentation et viabilité/durabilité continue de l'École.	Continu (lié aux nouvelles priorités)	280 000 \$	261 277 \$



Renseignements sommaires

Raison d'être du Ministère

L'apprentissage est essentiel pour rendre la fonction publique capable de relever les défis du 21<sup>e</sup> siècle. L'acquisition de connaissances et de compétences ainsi que le perfectionnement du savoir-faire en matière de gestion et de leadership sont les fondements d'un gouvernement responsable, adapté et novateur. L'École de la fonction publique offre un accès centralisé à l'apprentissage, à la formation, au développement du leadership et au perfectionnement professionnel dont les fonctionnaires ont besoin pour servir efficacement le Canada, les Canadiennes et les Canadiens.

En veillant à ce que les fonctionnaires aient un accès opportun et abordable à l'apprentissage dont ils ont besoin, l'École contribue à bâtir et à maintenir une fonction publique moderne, de qualité supérieure, bien gérée et professionnelle pour réaliser son mandat législatif :

- encourager la fierté et l'excellence dans la fonction publique;
- favoriser un sens commun des intentions, des valeurs et des traditions dans la fonction publique;
- soutenir le développement et le perfectionnement des fonctionnaires;
- faire en sorte que les fonctionnaires aient les connaissances, les aptitudes et les compétences dont ils ont besoin pour exercer efficacement leurs fonctions;
- aider les administrateurs généraux à répondre aux besoins d'apprentissage de leur organisme;
- chercher à atteindre l'excellence dans la gestion et l'administration publiques.

Ressources financières

Dépenses prévues	70 903 000 \$
Total des autorisations	113 681 704 \$
Dépenses réelles	100 351 776 \$

Ressources humaines

Prévues	689 ETP
Réelles	844 ETP
Différence <sup>1</sup>	155 ETP

<sup>1</sup> La différence, au niveau du total des ressources humaines, s'explique principalement par une augmentation du nouveau financement pour les salaires, en relation avec la Loi sur la modernisation de la fonction publique (LMFP) et l'apprentissage dans le secteur public.

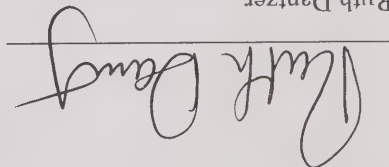


## Déclaration de la direction

Je soumetts, pour dépôt au Parlement, le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) de 2005-2006 de l'École de la fonction publique du Canada.

Le présent document a été préparé conformément aux principes de présentation des rapports énoncés dans le *Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses 2005-2006* : *Rapports sur les plans et les priorités et Rapports ministériels sur le rendement* :

- il est conforme aux exigences précises de déclaration figurant dans les lignes directrices du SCT;
- il repose sur l'architecture des activités de programme approuvée du Ministère figurant dans la SGRR;
- il présente une information cohérente, complète, équilibrée et fiable;
- il fournit une base pour la reddition de comptes à l'égard des résultats obtenus avec les ressources et les autorisations qui lui sont confiées;
- il rend compte de la situation financière en fonction des montants approuvés des budgets des dépenses et des Comptes publics du Canada dans le RMR.



Ruth Dantzer

Présidente et chef de direction  
École de la fonction publique du Canada



## Message du ministre

J'ai le plaisir de présenter le Rapport ministériel sur le rendement de l'École de la fonction publique du Canada (l'École) pour l'année 2005-2006.

Le présent régime est résolu à réinstaurer la confiance des Canadiennes et des Canadiens dans leur gouvernement. Pour y parvenir, il est prioritaire d'assurer l'efficacité et la responsabilité du gouvernement canadien et de la fonction publique. Conformément à son mandat précis d'élaborer une approche intégrée de l'apprentissage, de la formation et du perfectionnement, l'École de la fonction publique du Canada contribue à la constitution d'un effectif très compétent, bien formé et professionnel.

La politique du Conseil du Trésor en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006, accorde à l'École un rôle central dans le développement et la mise en œuvre d'une approche globale de l'apprentissage dans la fonction publique. L'École a harmonisé ses principales activités de manière à s'assurer que les priorités de gestion de la fonction publique sont directement soutenues par les occasions d'apprentissage, à fournir un programme de perfectionnement du leadership pour la fonction publique et à accélérer le transfert des connaissances sur les meilleures pratiques dans la gestion du secteur public.

L'exercice financier 2005-2006 a été une année de transition pour l'École en ce qui concerne la mise en œuvre de son nouveau modèle opérationnel. L'École a fait bien du chemin depuis sa création en 2004 et a travaillé fort afin d'établir une approche intégrée de l'apprentissage dans la fonction publique. Les nouveaux programmes et l'examen permanent des cours existants permettent à l'École d'assurer la pertinence, la viabilité financière et l'accessibilité de ses produits d'apprentissage.

L'honorable John Baird  
Président du Conseil du Trésor





## SECTION I - SURVOL







## Table des matières

SECTION I - SURVOL.....	3
Message du ministre .....	4
Déclaration de la direction .....	5
Renseignements sommaires .....	6
Rendement du Ministère.....	8
SECTION II - ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME.....	13
PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE.....	13
Analyse par activité de programme .....	14
Activité de programme : Elaborer, gérer et diffuser des produits du savoir.....	14
Activité de programme : Gérer la prestation des services d'apprentissage .....	19
SECTION III - RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES.....	25
Renseignements sur l'organisation.....	26
Tableaux financiers.....	31
SECTION IV - AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT .....	58
Activité de programme : Services centraux .....	59







**École de la fonction publique du  
Canada**

**2005-2006**

**Rapport ministériel sur le rendement**



L'honorable John Baird  
Président du Conseil du Trésor







## Avant-propos

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats au Parlement et aux citoyens. Ils sont au cœur même de l'application du concept du gouvernement redevable.

Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement de rapports publics efficaces (voir le Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses 2005-2006 : Rapports sur les plans et les priorités et Rapports ministériels sur le rendement : [http://www.lbs-sct.gc.ca/tma/dpr2/05-06/guidelines/guide\\_f.asp](http://www.lbs-sct.gc.ca/tma/dpr2/05-06/guidelines/guide_f.asp)).

Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte, faire le lien entre le rendement et les engagements antérieurs, expliquer les changements ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Le présent rapport ministériel sur le rendement (ainsi que ceux de nombreux autres ministères et organismes) peut être consulté sur le site Web du Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.lbs-sct.gc.ca/est-pre/estimf.asp>.

Le gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer sans cesse les rapports qu'il présente au Parlement et aux Canadiens et Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer, au fil du temps, la qualité des rapports ministériels sur le rendement et autres rapports.

**Les observations ou les questions peuvent être adressées à :**

Direction de la gestion axée sur les résultats  
Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada  
L'Esplanade Laurier, Ottawa (Ontario) K1A 0R5



## Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le budget des dépenses, qui est déposé à la Chambre des communes par le président du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

**Partie I – Plan de dépenses du gouvernement** présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les principaux éléments du Budget principal des dépenses.

**Partie II – Budget principal des dépenses** étaye directement la *Loi de crédits*. Le budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenses (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Les Parties I et II du budget des dépenses sont déposées simultanément le 1<sup>er</sup> mars ou avant.

**Partie III – Plan de dépenses du ministère** est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés, pour une période de trois ans, sur les principales priorités d'une organisation, et ce, par résultat stratégique, activité de programme et résultats prévus, incluant des liens aux besoins en ressources connexes. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents sont habituellement déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui peuvent ensuite faire rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(4) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

**Le budget supplémentaire des dépenses** étaye directement la *Loi de crédits*. Le budget supplémentaire des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Le budget supplémentaire des dépenses est habituellement déposé deux fois par année, soit un premier document au début novembre et un document final au début mars. Chaque budget supplémentaire des dépenses est caractérisé par une lettre alphabétique (A, B, C, etc.). En vertu de circonstances spéciales, plus de deux budgets supplémentaires des dépenses peuvent être publiés au cours d'une année donnée.

Le budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du Canada, représentée par le ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, 2006

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : [www.tbs-sct.gc.ca](http://www.tbs-sct.gc.ca).

En vente chez votre librairie local ou par la poste auprès  
des Éditions et Services gouvernementaux Canada  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Ottawa (Ontario) KIA 0S5

Téléphone : 613-941-5995  
Sans frais : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)  
Courriel : [publications@tps.gc.ca](mailto:publications@tps.gc.ca)

No. de catalogue : BT31-4/21-2006  
ISBN 0-660-63133-4





2140

# École de la fonction publique du Canada

## Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant  
le 31 mars 2006

Canada















